

**PERFIL DE COMPETENCIAS EMOCIONALES DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA ITALCOL DE OCCIDENTE S.A.  
PLANTA PEREIRA**

Jenny Carolina Cruz Orozco  
Wilmar Andrey Castaño Morales

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de Ingeniería Industrial

Pereira

2020

**PERFIL DE COMPETENCIAS EMOCIONALES DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA ITALCOL DE OCCIDENTE S.A.  
PLANTA PEREIRA**

Jenny Carolina Cruz Orozco  
Wilmar Andrey Castaño Morales

Director: Dr. Juan Carlos Castaño Benjumea

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de Ingeniería Industrial

Pereira

2020

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

FIRMA DIRECTOR

---

FIRMA JURADO

---

FIRMA JURADO

Pereira, Diciembre de 2020

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios por permitirnos culminar juntos esta importante etapa de nuestra vida profesional.*

*A nuestros padres, quienes han sido el soporte durante toda nuestra vida, enseñándonos el camino hacia el crecimiento y la superación.*

*A la empresa Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira por abrir sus puertas y permitir la realización de la presente investigación con todos sus colaboradores.*

*Por último, pero no por eso menos importante, al Dr. Juan Carlos Castaño Benjumea quien, con su conocimiento, entrega y pasión por el arte de enseñar direccionó este proyecto y marcó nuestro proceso educativo.*

# **PERFIL DE COMPETENCIAS EMOCIONALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ITALCOL DE OCCIDENTE S.A. PLANTA PEREIRA**

## **RESUMEN**

Cada vez cobra más fuerza y valor el hecho de reconocer, saber expresar las emociones y poder entender las de los demás. Es una forma de guiar nuestro comportamiento, lo que denominamos como Inteligencia Emocional (IE). Esta puede automotivar, dar la capacidad para insistir ante posibles frustraciones, controlar impulsos propios, regular el estado de ánimo para facilitar la convivencia con otras personas tanto a nivel personal como laboral. Gran parte del éxito laboral se debe a un buen uso de la Inteligencia Emocional, por ello es importante en este ámbito saber resolver conflictos, establecer consensos, convencer a otros, reconocer las ideas de los demás, trabajar en equipo y saber expresar lo que se piensa sin desaprobando lo que piensan o hacen los demás. Es por lo anterior, que en el presente documento se analizaron 17 variables que impactan la IE en los colaboradores de Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira, considerando aspectos como el estrato socioeconómico, el nivel de formación, las áreas de la empresa donde se desempeñan, el tiempo de labor y la edad. Este estudio permitió identificar el Índice de Competencias Emocionales de cada colaborador de la empresa, a través de la aplicación del cuestionario llamado Inventario Multifactorial de Competencias Emocionales, diseñado por el Dr. Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, de la Universidad Anáhuac de México, y validado en Colombia por varios trabajos de grado de maestría dirigidos por el Profesor Juan Carlos Castaño, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira. Para finalmente concluir y recomendar con base en los resultados obtenidos, sobre aspectos en los que Itacol de Occidente debe fortalecer a sus colaboradores.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, Índice de Competencias Emocionales, Inventario Multifactorial de Competencias Emocionales, automotivación, convivencia, trabajo en equipo.

## **ABSTRACT**

The fact of recognizing, knowing how to express one's emotions and understand those of others, gains more and more strength and value. It is a way of guiding our behavior, what we call Emotional Intelligence (EI). This can be self-motivated, give the ability to insist on possible frustrations, control own impulses, regulate the mood to facilitate coexistence with other people both personally and at work. Much of work success is due to a good use of Emotional Intelligence, so it is important in this area to know how to resolve conflicts, establish consensus, convince others, recognize the ideas of others, work as a team and know how to express what is think without disapproving of what others think or do. It is for this reason that in this document 17 variables that impact EI on the employees of Italcol de Occidente S.A. were analyzed. considering aspects such as socioeconomic status, level of training, areas of the company where they work, time of work and age. This study made it possible to identify the Emotional Competencies Index of each employee of the company, through the application of the questionnaire called Multifactorial Inventory of Emotional Competencies, designed by Dr. Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, from the Universidad Anáhuac in Mexico, and validated in Colombia for several master's degree projects directed by Professor Juan Carlos Castaño, from the Faculty of Business Sciences of the Technological University of Pereira. To finally conclude and recommend, based on the results obtained, on aspects in which Italcol de Occidente S.A. must strengthen its employees.

**Key Words:** Emotional Intelligence, Emotional Skills Index, Multifactorial Inventory of Emotional Skills, self-motivation, coexistence, teamwork.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	12
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
2.1. Antecedentes. ....	14
2.1.1. En la Compañía. ....	15
2.2. Planteamiento del problema de investigación.....	17
2.3. Formulación del problema de investigación. ....	19
2.4. Sistematización del problema.....	19
3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. ....	21
3.1. Teórica.....	21
3.2. Metodológica.....	21
3.3. Práctica. ....	22
4. OBJETIVOS.....	23
4.1. Objetivo general .....	23
4.2. Objetivos específicos.....	23
5. MARCO DE REFERENCIA.....	24
5.1. Teórico. ....	24
5.2. Conceptual.....	30
5.3. Espacial. ....	33
5.3.1. Historia de la empresa. ....	33
5.3.2. Misión.....	35
5.3.3. Visión.....	35
5.3.4. Valores Corporativos.....	35
5.3.5. Política de Calidad.....	36
5.3.6. Portafolio de Servicios.....	37
5.3.7. Cultura Corporativa. ....	37
6. HIPÓTESIS .....	38
7. DISEÑO METODOLÓGICO .....	40
7.1. Tipo de Investigación.....	40
7.2. Método de Investigación. ....	40
7.3. Tabla de Congruencia.....	41



8.	FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	44
8.1.	Fuentes Primarias. ....	44
8.1.1.	Variables. ....	45
8.2.	Población y Muestra.....	47
8.3.	Análisis de Datos.....	47
9.	RESULTADOS. ....	48
9.1.	Estadística Descriptiva. ....	48
9.2.	Perfil de Competencias Emocionales. ....	51
9.3.	Perfil Jerarquizado.....	53
9.4.	Resultados respecto a los objetivos fijados.....	55
9.5.	Diferencias Significativas. ....	69
9.5.1.	Según el Estrato Socioeconómico. ....	70
9.5.2.	De acuerdo al Nivel de Formación. ....	72
9.5.3.	Según las Áreas de la Empresa.....	75
9.5.4.	De acuerdo al Tiempo de Labor en la Empresa.....	81
9.5.5.	Según la Edad. ....	83
9.6.	Clasificación de cada trabajador. ....	87
10.	CONCLUSIONES .....	92
11.	RECOMENDACIONES.....	96
12.	BIBLIOGRAFÍA .....	97
13.	ANEXOS .....	99

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Tabla de Congruencia .....	42
Tabla 2. Perfil de Competencias Emocionales.....	51
Tabla 3. Puntuaciones Medias de las Variables .....	52
Tabla 4. Perfil Jerarquizado .....	53
Tabla 5. Puntuaciones medias de acuerdo al estrato socioeconómico .....	55
Tabla 6. Puntuaciones medias de acuerdo al nivel educativo .....	58
Tabla 7. Puntuaciones medias de acuerdo a las áreas de la empresa .....	62
Tabla 8. Puntuaciones medias de acuerdo al tiempo de labor en la compañía .....	65
Tabla 9. Puntuaciones medias según el rango de edad de los colaboradores.....	67
Tabla 10. Análisis de Varianza - Estrato Socioeconómico .....	70
Tabla 11. Análisis de Varianza - Nivel de Formación .....	72
Tabla 12. Comparaciones Múltiples - Nivel de Formación .....	73
Tabla 13. Comparaciones Múltiples - Áreas de la Empresa .....	75
Tabla 14. Prueba T - Áreas de Almacén y Producción.....	79
Tabla 15. Muestras Independientes - Almacén y Producción.....	80
Tabla 16. Análisis de Varianzas - Tiempo de Labor.....	81
Tabla 17. Comparaciones Múltiples Según Dimensiones - Tiempo de Labor.....	81
Tabla 18. Comparaciones Múltiples Según Variables - Tiempo de Labor .....	82
Tabla 19. Análisis de Varianzas - Edad .....	84
Tabla 20. Comparaciones Múltiples - Edad.....	84
Tabla 21. Comparaciones Múltiples Según Variable - Edad .....	86
Tabla 22. Índice de Competencias Emocionales de cada colaborador .....	87
Tabla 23. Puntuación de colaboradores por dimensiones .....	89

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Estrato Socioeconómico .....	48
Gráfico 2. Nivel Educativo .....	49
Gráfico 3. Área de la Empresa .....	49
Gráfico 4. Tiempo de Labor en la Empresa .....	50
Gráfico 5. Edad de los Colaboradores .....	51
Gráfico 6. Perfil Jerarquizado por Variables .....	54
Gráfico 7. Puntuaciones medias por dimensiones según estrato .....	57
Gráfico 8. Puntuaciones medias por dimensiones según nivel educativo .....	61
Gráfico 9. Puntuaciones medias por dimensiones según las áreas de la empresa .....	64
Gráfico 10. Puntuaciones medias por dimensiones de acuerdo al tiempo de labor en la empresa	66
Gráfico 11. Puntuaciones medias según la edad de los colaboradores .....	69

## **1. INTRODUCCIÓN.**

El desarrollo del ser humano y las interacciones que este tiene con sus pares y el medio que lo rodea, ha sido materia de investigación a lo largo de los años. La psicología propiamente enfocada en el ser humano y el uso de las emociones para vivir en comunidad ha logrado determinar la influencia de la genética, la cultura y las tradiciones propias del lugar en el que se nace, formando el carácter y el aprendizaje adquirido a través del tiempo. Un término directamente asociado a esto es la Inteligencia Emocional.

La forma de relacionarse con los demás hace mella, no solo en el ámbito personal, sino también en el ámbito laboral. La asertividad en la comunicación, la automotivación, el autoconocimiento, la capacidad para trabajar en equipo y resolver conflictos, establecer consensos, escuchar a otros y reconocer sus ideas, se convierten en herramientas fundamentales a la hora de lograr que los procesos de una organización, sean efectivos. Para Italcol de Occidente S.A., estas competencias son muy importantes, por ende, elabora planes de selección, capacitación y formación de personal que propendan por encontrar colaboradores que cumplan estas pautas y cuyas competencias emocionales sean acertadas y aplicables a las necesidades propias de la organización. Este estudio, buscó identificar el perfil de competencias emocionales de los trabajadores a través de la aplicación del cuestionario denominado Inventario Multifactorial de Competencias Emocionales, diseñado por el Dr. Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, de la Universidad Anáhuac de México, y validado en Colombia por varios trabajos de grado de maestría dirigidos por el Profesor Juan Carlos Castaño, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira. Este permitió el análisis de 17 variables que impactan la Inteligencia Emocional, las cuales son: Comprensión Emocional de Otros, Empatía Emocional, Expresión Emocional, Automotivación,

Capacidad para Disfrutar Logros, Capacidad de Relacionarse, Compresión Emocional de Sí Mismo, Manejo del Sentido del Humor, Asertividad Emocional, Autocontrol Emocional, Presiones Emocionales Directas a la Persona, Uso Legal de Medicamentos, Frustración, Somatización Emocional, Competitividad, Desempeño Laboral y Salud en General.

Estas se agrupan en cuatro dimensiones denominadas Competencias Emocionales en relación a otros, Competencias Emocionales en relación a uno mismo, Efectos Emocionales Negativos y Efectos Emocionales Positivos. Para finalmente determinar el Índice de Competencias Emocionales de los colaboradores de la Empresa.

Es por ello que, a lo largo del presente documento, se encontrarán con el problema que fue objeto de investigación, la justificación y marco de referencia, el planteamiento de los objetivos y las hipótesis, el diseño metodológico, la presentación del análisis de la investigación, y finalmente con base en los resultados obtenidos, se exponen las conclusiones y recomendaciones a las que dieron lugar.

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. Antecedentes.

A lo largo de la historia numerosos autores han estudiado de manera categórica el comportamiento humano, específicamente la forma en que estos se desenvuelven en sociedad y utilizan sus emociones para comunicarse, entenderse, apropiarse y establecerse en un entorno particular.

El uso de herramientas estadísticas y tecnológicas para la medición de estos parámetros ha influido positivamente en el desarrollo de procesos que tiendan a mejorar el uso de las emociones y de brindar herramientas a los seres humanos para que sus competencias emocionales mejoren el desempeño en ámbitos personales, educativos, laborales o sociales.

Gran parte de las tesis doctorales para la administración del talento humano y/o áreas afines tienen que ver con esta temática. Ejemplo claro de ello se observa en la tesis: *“Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?”* (Fragoso, 2015). Donde se expresa la ligera diferencia entre los conceptos de inteligencia y competencia emocional y la forma en que se aplican los modelos para determinar diferentes procesos.

Las investigaciones para definir los pilares también han sido parte de los estudios sobre el tema particular, donde mediante revisión bibliográfica de los principales antecedentes filosófico, evolucionista, fisiológico, conductual, cognitivo se explora la comprensión de todo lo concerniente a la formación emocional, el propósito de entregar conceptos claves para aproximarse al estudio de las emociones.

Para apoyar dichas investigaciones y reforzar todas las teorías frente a la inteligencia emocional, se han diseñado diferentes cuestionarios:

- **Cuestionario de Desarrollo Emocional para Adultos (CDE-A):** Basado en una escala de 48 ítems y en el que se evalúan las competencias emocionales en cinco dimensiones: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales y competencias para la vida y el bienestar.
- **Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos (versión reducida) CDE-R:** Aplicado a personas con nivel de estudio inferior y con solo 27 ítems, pero evaluando las mismas competencias emocionales anteriormente descritas.
- **Cuestionario de Desarrollo Emocional para Educación Secundaria CDE-SEC:** Consiste en una escala de auto informe que consta de 35 ítems con formato de respuesta tipo Likert, con 11 opciones de respuesta en una escala de (completamente en desacuerdo) a (completamente de acuerdo). Los resultados obtenidos permiten detectar las necesidades que cada alumno puede tener a nivel global y en cada una de las dimensiones.
- **Cuestionario de Desarrollo Emocional para Niños CDE-9-13:** El instrumento consta de 38 ítems que fueron siendo adaptados para generar respuestas de tipo cualitativa, gráfica, numérica y se valoró la dificultad para los niños y niñas en cada uno de ellos. (Soler, Aparicio, Díaz, Escolano & Rodríguez, 2016)

### **2.1.1. En la Compañía.**

Italcol de Occidente S.A. siempre se ha caracterizado por tener un equipo humano competente, altamente calificado, con valores y principios, comprometido, orientado al logro de objetivos y al mejoramiento continuo.

Conscientes de la necesidad de mantener a su personal actualizado y capacitado, la compañía diseña estrategias metodológicas de formación, encaminadas a la búsqueda de los resultados propuestos y la satisfacción tanto de clientes internos como externos.

No solo se busca el logro de los objetivos de la organización. Itacol de occidente regula sus procesos para que su personal esté cómodo y satisfecho, logrando que el clima organizacional sea siempre el mejor y la comunicación entre las diferentes áreas sea la adecuada.

Estas estrategias de formación se vienen evidenciando en capacitaciones a lo largo del año laboral, generando valor agregado para los colaboradores. Dentro de las capacitaciones se cuentan: estrategias de liderazgo, valores y principios corporativos, asertividad en la comunicación, manejo del estrés, entre otras.

Si bien las capacitaciones están orientadas al manejo de las emociones, no existe una evidencia sobre capacitaciones para descubrir las competencias emocionales de cada colaborador, ni encaminadas al manejo de la inteligencia emocional.

Es por esta razón que la aplicación del cuestionario para descubrir las competencias emocionales de cada colaborador se convierte en una herramienta muy importante para la organización, pues le sirve como base fundamental para el diseño de capacitaciones que propendan por reforzar las competencias emocionales positivas y corregir las negativas: además que se erige como punta de lanza para el desarrollo del plan de formación en el área de talento humano.



## 2.2. Planteamiento del problema de investigación.

El reconocimiento de las emociones personales permite responder de manera positiva a las reacciones emocionales de otras personas. Si no se pueden conocer las propias, es difícil poder identificar las de los demás.

Entender estas emociones se torna complicado, dado que no se presta mucha atención a conocer las propias emociones en edades tempranas, se carece de identidad afectiva en edades adultas.

Para Itacol de Occidente S.A. planta Pereira, el trabajo en equipo y la asertividad en las relaciones y comunicaciones es fundamental para el éxito de su operación. Las competencias emocionales resultan muy importantes para el buen ambiente de trabajo, la comunicación eficaz y la gestión de los conflictos.

(**Goleman, 1998**) Plantea que el Coeficiente Intelectual (CI), no es un buen predictor del éxito de la vida, sino que el éxito depende de la Inteligencia Emocional, cualidades de carácter o manejo de emociones, lo que permite ser sustituido por el Coeficiente Emocional, (CE).

El modelo teórico de habilidades emocionales de (**Salovey y Mayer, 1990a**) considera que la Inteligencia Emocional (IE), se fundamenta en el uso adaptativo de las emociones de manera que el individuo pueda solucionar problemas y adaptarse de forma eficaz al medio que le rodea.

En aportaciones posteriores, (**Mayer, Salovey y Caruso, 2000**) definen la inteligencia emocional como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas que son: 1) Percepción emocional: que se entiende la habilidad para percibir y expresar sentimientos propios y ajenos. 2) Integración emocional: Donde las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración emoción-cognición). 3) Comprensión emocional: definida como la habilidad de entender señales y etiquetar emociones, así como la capacidad de reconocer

las categorías en las que se agrupan los pensamientos, es decir, entender causas y consecuencias de nuestras emociones. 4) Regulación emocional: habilidad que requiere estar abiertos tanto a sentimientos positivos como negativos con el fin de descartar o aprovechar la información de mayor utilidad.

La inteligencia emocional se considera como la base para el desarrollo e implementación de un eficiente comportamiento, que, aplicado a las empresas, influirá de manera positiva en los resultados de la organización. En la práctica laboral es frecuente observar personas que poseen un alto coeficiente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un coeficiente más bajo, realicen su trabajo considerablemente mejor o incluso alcanzan un mejor puesto en la empresa.

El desempeño laboral se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas del mismo, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso en la empresa, sin embargo, el empleado no es considerado como un ente integral conformado por sentimientos y emociones.

Es importante reconocer la capacidad de los sentimientos en sí mismo y en otros trabajadores, siendo esta una responsabilidad del encargado de evaluar el área del recurso humano. (Nava 2006), recalca un concepto vanguardista más enfocado a la organización, definiendo la inteligencia emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Por lo anterior la gerencia además de ser eje central en la organización debe descubrir las necesidades emocionales y procurar potencializarlas para lograr un mejor desempeño y mayor productividad.

Teniendo en cuenta que el tema de la identificación y definición de las competencias emocionales en los colaboradores de Itacol de Occidente S.A. ha sido un territorio poco explorado por el área de talento humano, este problema de investigación servirá como base para plantear las competencias emocionales de dichos colaboradores en sus diferentes áreas de desempeño.

### **2.3. Formulación del problema de investigación.**

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira?

### **2.4. Sistematización del problema.**

- ¿Cuál es el perfil de competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. planta Pereira?
- ¿Qué diferencias existen entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., según el estrato socioeconómico al que pertenecen?
- ¿Qué diferencias existen entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., de acuerdo a su nivel de formación?
- ¿Cuál es la relación existente entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., específicamente de las áreas de producción y almacén?
- ¿Qué diferencias existen entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., de acuerdo a su edad, con rangos: 20 a 30 años, 31 y 40 años y más de 40 años?

- ¿Qué diferencias existen entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., de acuerdo al tiempo de labor dentro de la compañía?

### **3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1. Teórica.**

Italcol de Occidente es una empresa manufacturera que se dedica a la producción y comercialización de alimentos balanceados para animales. Conscientes de la enorme responsabilidad que conlleva producir para mantener en pie la cadena alimenticia, Italcol busca que sus colaboradores sean personas honestas, responsables, íntegros y transparentes para que se puedan lograr los objetivos propuestos.

Cuando se cuenta con el personal idóneo la compañía tiene éxito en sus procesos, pues logra amalgamar cada uno de ellos y realizar sinergia entre todas las entradas y salidas del proceso.

En los últimos meses esta sinergia se ha visto apocada. La comunicación y la asertividad en la misma no ha sido del todo exitosa dado que los procesos se han individualizado y la negativa frente a los cambio es bastante notoria.

Se hace necesario entonces realizar un perfilamiento emocional del personal, identificar sus características más importantes, sus cualidades y aptitudes y su forma de enfrentar las situaciones adversas.

#### **3.2. Metodológica.**

El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, desarrollado mediante la aplicación de un cuestionario que proporciona una estimación personal sobre los aspectos multifactoriales de la Inteligencia Emocional llamado Inventario Multifactorial de Competencias Emocionales;

diseñado por Ignacio Alejandro Mendoza Martínez. Este cuestionario contiene 17 variables a medir, en las que se darán respuesta tanto al problema de investigación como a los objetivos generales y específicos de la misma. Una vez aplicado, a través de un análisis de datos se podrá definir el perfil de inteligencia emocional que tiene cada uno de los trabajadores de Itacol de Occidente S.A.

### **3.3. Práctica.**

De acuerdo con los objetivos de la investigación, el resultado mostrará un panorama que permitirá al área de talento humano diseñar y direccionar estrategias que propendan por el bienestar colectivo de los colaboradores, afianzando las competencias emocionales positivas y reforzando las negativas. La buena comunicación y la unión entre los procesos es vital para cualquier organización. La compañía se verá ampliamente beneficiada pues tendrá un clima organizacional óptimo y un ambiente laboral acorde a las necesidades particulares.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo general**

Definir el nivel de Inteligencia Emocional (IE) de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A. Planta Pereira.

### **4.2. Objetivos específicos.**

- Determinar el perfil de competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A. Planta Pereira.
- Comparar las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., según el estrato socioeconómico al que pertenecen.
- Comparar las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., de acuerdo a su nivel de formación.
- Comparar las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., específicamente de las áreas de producción y almacén.
- Realizar una comparación de las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., de acuerdo a su edad, con rangos: 20 a 30 años, 31 a 40 años y más de 40 años.
- Comparar las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., de acuerdo a su tiempo de labor dentro de la compañía.

## 5. MARCO DE REFERENCIA

### 5.1. Teórico.

Gracias a dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey de la Universidad de Yale y el Dr. John Mayer de la Universidad de New Hampshire, y a su artículo titulado “*Emotional Intelligence*” los términos de inteligencia y emoción se unieron, generando gran interés por su elaboración. Ellos dos son los creadores del término y lo definieron como “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”. (Salovey & Mayer, 1990b)

Estos investigadores basaron su trabajo en la “teoría de inteligencias múltiples”, propuesto en 1983 por el psicólogo y profesor de la universidad de Harvard, Howard Gardner, quien catalogó inteligencias múltiples en los seres humanos, en su libro “*Estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples*”, en él menciona que “el concepto de inteligencias múltiples ofrece una visión alternativa que enfatiza las diferentes habilidades en los individuos, reconociendo claro está que tienen estilos, fortalezas y limitaciones, y que por lo tanto es necesario ajustar el proceso de educación a estos individuos” (Gardner, 1994a). Gardner plantea en su trabajo ocho inteligencias diferentes que son: Lingüística, Lógico-Matemática, Espacial, Musical, Cinestésica-Corporal, Interpersonal, Intrapersonal y Naturalista; de las cuales solo la interpersonal y la intrapersonal forman parte de lo que se conoce hoy en día como Inteligencia Emocional (IE).



- **Lingüística:** La capacidad de dominar el lenguaje y poder comunicarnos con los demás es universal y transversal en todas las culturas. Desde pequeños aprendemos a usar el idioma materno para podernos comunicar de manera eficaz. Las personas que dominan más la comunicación son aquellas que cuentan con una inteligencia lingüística superior.
- **Lógico-Matemática:** Indica la capacidad de realizar operaciones matemáticas complejas con éxito, analizar problemas de manera lógica y llevar a cabo investigaciones de manera científica. Por este motivo Gardner describe la inteligencia lógico-matemática como el conjunto de diferentes tipos de pensamiento: matemático, lógico y científico.
- **Espacial:** Abarca la capacidad de formar e imaginar dibujos de dos y tres dimensiones y el potencial de comprender, manipular y modificar las configuraciones del espacio amplio y limitado. Por tanto, es la habilidad de observar el mundo y los objetos desde diferentes perspectivas.
- **Musical:** Capacidad de percibir las formas musicales. Es una facilidad en la composición, la interpretación, la transformación y la valoración de todo tipo de música y sonidos.
- **Cinestésica-Corporal:** Las personas que destacan en esta inteligencia adquieren la información a través de procesos táctiles y cinéticos, y necesitan experimentar para comprender. Corresponde a aquellas personas que aprenden las destrezas físicas rápidamente y fácilmente; les encanta moverse y jugar deportes. Estas personas piensan cuando se mueven, y pueden aprender mejor cuando están moviéndose.

- **Interpersonal:** Abarca la capacidad de fijarse en las cosas importantes para otras personas acordándose de sus intereses, sus motivaciones, su perspectiva, su historia personal, sus intenciones, y muchas veces prediciendo las decisiones, los sentimientos, y las acciones de otros. Esta inteligencia permite poder advertir cosas de las otras personas más allá de lo que nuestros sentidos logran captar. Se trata de una inteligencia que permite interpretar las palabras o gestos, o los objetivos y metas de cada discurso, obteniendo la capacidad de empatizar con las demás personas.
- **Intrapersonal:** Es la habilidad que está dirigida al individuo mismo. Es la habilidad de formar una visión vertical de uno mismo y ser capaz de utilizar ese modelo para operar efectivamente enfrentando las circunstancias de la vida.
- **Naturalista:** Permite detectar, diferenciar y categorizar los aspectos vinculados a la naturaleza, como por ejemplo las especies animales y vegetales o fenómenos relacionados con el clima, la geografía o los fenómenos de la naturaleza. Esta clase de inteligencia fue añadida posteriormente al estudio original sobre las Inteligencias Múltiples de Gardner, concretamente en el año 1995. Gardner consideró necesario incluir esta categoría por tratarse de una de las inteligencias esenciales para la supervivencia del ser humano (o cualquier otra especie) y que ha redundado en la evolución.

A partir del trabajo que Salovey y Mayer realizaron, se han hecho un sin número de trabajos de investigación en esta área, siendo Estados Unidos el país que más atención le ha prestado a esta área del conocimiento.

Sin embargo, Fue hasta 1995 cuando el concepto se difundió internacionalmente gracias a Daniel Goleman, Psicólogo y periodista de The New York Times, quien publicó en ese mismo año “*Emotional Intelligence*”, un escrito donde ampliaba el concepto, definiéndolo, así como “la capacidad del ser humano de conocerse (autoconciencia) y controlar sus sentidos (autocontrol), auto motivarse, reconocer las emociones ajenas (empatía) y fomentar las relaciones interpersonales (habilidades sociales)”. **(Goleman, 1995a)**

Goleman por su condición de periodista cuestionaba los clásicos conceptos para el éxito, capacidad y talento, afirmando que la excesiva importancia para calificar a una persona en más o menos inteligente era poco útil para predecir el futuro de ella en cualquier ambiente que se fuera a desarrollar. El autor asegura que “los auténticos triunfadores del siglo XXI serán los individuos que demuestren ser amables, empáticos tener dominio de sí mismo, automotivación, templanza, perseverancia, capacidad de entusiasmarse y entusiasmar y encanto”. Todas estas características las encontró en personas exitosas y las condensó todas definiéndolas como “Inteligencia Emocional”.

Goleman define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que tenemos con otros y con nosotros mismos”, a su vez establece cinco habilidades básicas para la inteligencia emocional, que se deben desarrollar individualmente y ayudarán a la persona en los contextos que frecuente, pareja, familia, equipo de trabajo o labores.

Goleman basó sus estudios en las dos últimas inteligencias que propuso Gardner, inteligencia intrapersonal e interpersonal, y clasificó para la intrapersonal tres habilidades Autoconciencia, Autorregulación y Motivación, y para la interpersonal clasifico habilidades de empatía y sociales. Las cuales definió de la siguiente manera en su libro:

- 1) Autoconciencia:** El conocimiento de las propias emociones. El conocimiento de uno mismo, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. La capacidad de seguir momento a momento nuestros sentimientos, resulta crucial para la introspección psicológica y para la comprensión de uno mismo. Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quien casarse o que profesión elegir.
- 2) Autorregulación:** La capacidad de controlar las emociones. La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.
- 3) La Motivación:** Capacidad de motivarse a uno mismo. El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional constituye un imponderable que subyace a todo logro. Y si somos capaces de sumergirnos en el estado de flujo estaremos más capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida. Las

personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

- 4) El reconocimiento de las emociones ajenas:** La Empatía es otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la “habilidad popular” fundamental. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio, tales como la docencia, las ventas y la dirección de empresas.
- 5) El control de las relaciones:** Habilidades Sociales. El arte de establecer buenas relaciones con los demás es en gran medida, la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

Goleman plantea que cada una de estas competencias pueden ser aprendidas por cada persona, por lo general las personas nacen con algunas características que facilitan su desempeño en ciertas habilidades, pero esto no quiere decir que las personas que no nacen con ciertas características no puedan alcanzar un nivel de inteligencia apropiado para desarrollarse en su entorno, tomar decisiones correctas de manera efectiva y ágil. Todo es un proceso que requiere de esfuerzo, dedicación, disciplina y de voluntad, requiere además que se deje a un lado antiguas costumbres que no permiten el crecimiento y así poderse relacionar bien dentro del ámbito familiar u organizacional sin importar el cargo que desempeñe dentro de esta.

## 5.2. Conceptual.

### **Inteligencia Emocional:**

- Es el manejo emocional y la inteligencia abordada en la habilidad que tiene una persona para enfrentarse a las situaciones que se presenten. **(Salovey & Mayer, 1990c)**
- Es un estado del individuo que lo impulsa a mejorar la capacidad de raciocinio y al mismo tiempo como mejorar los estados de ánimo que perturban las relaciones con el entorno y la persona misma. **(Goleman, 1995b)**
- Es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales, propios y de los demás. **(Goleman, 1995c)**

### **Inteligencias Múltiples:**

Conjunto de capacidades específicas con distinto nivel de generalidad. Gardner reconoce ocho tipos de inteligencias.

### **Inteligencia Lingüística:**

Es la capacidad de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita. Incluye la habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje (la retórica, mnemónica, la explicación y el metalenguaje). **(Gardner, 1994b)**

### **Inteligencia Lógico-Matemática:**

Es la capacidad para usar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y las proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas. **(Gardner, 1994c)**

**Inteligencia Espacial:**

Es la capacidad de pensar en tres dimensiones. Permite percibir imágenes externas e internas, recrearlas, transformarlas o modificarlas, recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información. (Gardner, 1994d)

**Inteligencia Musical:**

Es la capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales. Incluye la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre. (Gardner, 1994e)

**Inteligencia Corporal - Kinestésica:**

Es la capacidad para usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, y la facilidad en el uso de las manos para transformar elementos. Incluye habilidades de coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad, como así también la capacidad kinestésica y la percepción de medidas y volúmenes. (Gardner, 1994f)

**Inteligencia Interpersonal:**

Es la capacidad de entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos. Incluye la sensibilidad a expresiones faciales, la voz, los gestos y posturas y la habilidad para responder. (Gardner, 1994g)

**Inteligencia Intrapersonal:**

Es el conjunto de capacidades que nos permiten formar un modelo preciso y verídico de nosotros mismos, así como utilizar dicho modelo para desenvolvernó de manera eficiente en la vida. Incluye la autodisciplina, la auto comprensión y la autoestima. **(Gardner, 1994h)**

**Inteligencia Naturalista:**

Es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas. Tanto del ambiente urbano como suburbano o rural. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento del entorno. **(Gardner, 1994i)**

**Competencia:**

Capacidad para movilizar adecuadamente un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia. **(Bisquerra y Pérez, 2007)**

**Coefficiente o Cociente Intelectual:**

- Es un dato genético que no puede ser modificado por la experiencia vital y que el destino de nuestras se halla, en buena medida, por esa aptitud. **(Goleman, 1995d)**
- Es una medida de la inteligencia. Es el producto de dividir la edad mental por la cronológica y multiplicarlo por cien. Es decir, se calcula la edad aproximada a la que la mayor parte de sujetos es capaz de resolver un determinado problema y se relaciona con la edad real del sujeto. La multiplicación por cien pretende eliminar decimales.



### **5.3. Espacial.**

#### **5.3.1. Historia de la empresa.**

**1968:** Se inició la mezcla de alimento para cerdo, para consumo propio y ventas a las fincas aledañas.

**1970:** El 18 de Febrero Sebastiano Carbone Bellini y María Scarletti Rodriguez de Carbone, crean Italcol una empresa especializada en la fabricación distribución, venta y explotación de alimentos concentrados para animales en Colombia, Panamá y Ecuador. El nombre de Italcol nace de conjugación de las silabas iniciales de los nombres de los países de origen de los dos socios fundadores de la compañía.

**1976:** El 5 de marzo se empezó a distribuir en Girón en una bodega alquilada. Se inicia la mezcla en presentación harinas en la línea para ponedoras; ampliando la cobertura del mercado.

**1986:** El 2 de Julio comenzó a operar la planta de Palmira en instalaciones arrendadas.

**1988:** En Junio inicia labores la actual planta de producción de Girón.

**1994:** El 25 de Octubre se iniciaron labores en la Planta de Barranquilla ubicada en la sociedad portuaria. A partir de la Compañía utilizando ampliamente su objeto social y aprovechando las ventajas de la apertura económica, además que clientes grandes empezaron a mezclar sus propios alimentos, empezó a venderles sus Materias Primas principales como el Sorgo, Maíz, Soya, Harina de Pescado y Fríjol de Soya entre otros; para lo cual se está abasteciendo con importaciones de Estados Unidos, Ecuador, Venezuela, y Argentina.

**1999:** A través de la compra de la marca “El Rebaño”, llega a Antioquia, inicialmente a Itagüí, actualmente Girardota planta que inicia operaciones en el año 2004.

**2004:** Se inauguran las plantas de Premezclas y Mascotas. A partir de allí se procesa la totalidad de las premezclas vitamínicas y minerales que se requieren para la elaboración de los productos de la compañía. El inicio de la planta de mascotas inicio con sólo un producto peletizado, hoy tiene capacidad de producir alimento tipo nuggets.

**2005:** La regional de Panamá inicia operaciones a mediados de este año.

**2006:** Un año de grandes sucesos: En enero se inicia operaciones la planta de Ibagué, se adquieren las bodegas de la Flota Mercante Grancolombiana en el puerto de Buenaventura. Inicia operaciones la planta de Villavicencio.

**2008:** Se inaugura la planta de Palermo en Abril, anexa a la regional Centro.

**2011:** Se inicia la producción en la planta de Ecuador, con la tecnología para la producción de alimentos paletizados y de mascotas.

**2013:** Inicia operaciones la Planta de Yarumal especializada en productos de Cerdos y lechería.

**2014:** Se inaugura la segunda planta de Panamá en Chiriqui y la Planta de Pereira para atender al eje cafetero. El puerto de Riverport recibe el primer buque en el 20 de marzo. El 1 de Julio inicia operaciones en la planta de Fomeque en Cundinamarca.

**2015:** Italcol celebra sus 45 años desde su fundación.

**2017:** Nuestro desempeño sigue generando confianza y ganancia en el mercado andino y seguirá creciendo de manera sostenible y amigable en los próximos años, con una visión clara del negocio pecuario en el mundo. **(Italcol, 2017)**

### 5.3.2. Misión.

Italcol existe para satisfacer la necesidad de alimentación, en busca permanente de una mejor nutrición, manteniendo y desarrollando una oferta de productos, social, económica y ambientalmente sostenibles, procurando el mejoramiento continuo del nivel de vida de nuestra comunidad. (Italcol, 2017)

### 5.3.3. Visión.

Liderar el mercado andino de alimentos balanceados para animales, manteniendo altos estándares de calidad, una continua investigación y desarrollo de nuevos productos, generando valor garantizando la satisfacción de nuestros clientes, manteniendo un alto compromiso social y ambiental con la comunidad y el país. (Italcol, 2017)

### 5.3.4. Valores Corporativos.

**Respeto:** Respetamos la pluralidad, la diversidad y promovemos adecuadas y sanas relaciones interpersonales de carácter profesional e interinstitucional.

**Honestidad:** Actuamos de manera recta y transparente movidos por principios éticos y somos coherentes con nuestro propósito y valores.

**Lealtad:** Somos fieles y reservados con los principios y valores corporativos, políticas, procesos e información organizacional, así como con nuestros clientes, dentro y fuera de las Compañías.

**Perseverancia:** Nos esforzamos con fortaleza continua para enfrentar retos y dificultades, hasta lograr las metas deseadas

**Compromiso:** Asumimos con responsabilidad el propósito individual y colectivo en las acciones realizadas y el comportamiento diario.

**Sostenibilidad:** Trabajamos comprometidos para asegurar las condiciones de vida de las futuras generaciones, buscando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y desarrollo social. **(Italcol, 2017)**

### **5.3.5. Política de Calidad.**

ITALCOL, dedicada a la elaboración de alimentos para animales, comercialización, bodegaje y almacenamiento de materias primas pecuarias, fabricación de premezclas vitamínicas y minerales para la alimentación animal, cría de aves y cerdos; cumple con los requisitos internos y la normatividad legal aplicable, así como el mejoramiento continuo de los procesos. Para ello cuenta con un grupo humano comprometido para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Actúa de manera responsable con la protección del medio ambiente, buscando la prevención de la contaminación, gestionando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades, productos y servicios desarrollados por la organización y estableciendo dentro de sus prioridades; el uso racional y eficiente, del recurso energético, los recursos naturales y el recurso nutricional a través de las tecnologías apropiadas.

Esta política se difunde a todos los niveles de la organización y es accesible a todas las partes interesadas, será revisada y actualizada acorde a los cambios normativos y legales asociados al sistema integrado de gestión y al direccionamiento estratégico de Italcol. **(Italcol, 2017)**

### **5.3.6. Portafolio de Servicios.**

Comercialización y venta de concentrados para animales en las líneas de:

- Pollo engorde.
- Postura.
- Reproductoras.
- Ganadería leche.
- Ganadería carne.
- Acuicultura.
- Equinos.
- Italsal – Sales mineralizadas.
- Porcicultura.
- Materias primas.
- Mascotas.

### **5.3.7. Cultura Corporativa.**

Como colaboradores de Itacol, los deberes y responsabilidades son:

- Usar siempre los elementos de Protección personal.
- Cuidar la integridad y la salud.
- Estar siempre atento (Sonreír es la clave).
- Hacer las cosas bien desde la primera vez.
- Ser el mejor en lo que se hace.
- Ayudar, Colaborar y participar.

## 6. HIPÓTESIS

- El nivel de competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira es inferior a 13 puntos.
- En los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. las competencias emocionales con relación a uno mismo, se anteponen a las competencias emocionales con relación a otros.
- El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A. pertenecientes a estratos socioeconómicos altos, presenta un mejor nivel comparado con los colaboradores que pertenecen a un estrato socioeconómico bajo.
- El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A. cuya formación académica es más avanzada, presenta un mejor nivel comparado con los colaboradores con una formación académica básica.
- El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A del área de almacén, presenta un mejor nivel comparado con el perfil de competencias del personal del área de producción.
- El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A que se encuentran en un rango de edad de 31 a 40 años presenta un mejor nivel comparado con los colaboradores cuya edad se encuentra en los rangos restantes analizados.

- El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A que poseen mayor tiempo de labor dentro de la compañía, presentan un mejor nivel comparado con el personal con menor tiempo en ella.

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

### 7.1. Tipo de Investigación.

Para el presente estudio se hace uso de la investigación **explicativa** y **correlacional**. La primera, porque se pretende dar explicación al por qué de una situación, en el caso particular, encontrar el perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A. y determinar su influencia dentro de los procesos de la organización.

Se pretende entonces, diseñar modelos explicativos que determinen secuencias lógicas de causa y efecto que diluciden de manera categórica la influencia de diferentes aspectos en los patrones de comportamiento.

La investigación correlacional entra a jugar un papel fundamental en la realización del proyecto, pues en él, se presentan variables como la edad, el nivel de escolaridad, los años de experiencia, entre otras. Y se pretende dar respuesta a las hipótesis formuladas con relación a los perfiles de competencias emocionales de acuerdo a las variables anteriormente descritas.

### 7.2. Método de Investigación.

El método de investigación utilizado fue el **cuantitativo – inductivo**. Con el uso del cuestionario llamado Inventario Multifactorial de Competencias Emocionales, diseñado por Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, se recopila información sobre el manejo de las competencias emocionales de los empleados de Itacol de Occidente S.A. y mediante dicha información, se realiza análisis tendientes a clasificar patrones de comportamiento y compararlos en diferentes escenarios.



Al realizar un análisis detallado de las competencias emocionales, despejar las dudas en lo referente a las diversas variables que presentan los colaboradores y corroborar que dichas variables son o no influenciadoras en el manejo de las emociones, se puede realizar un diagnóstico de cada colaborador y a su vez, diseñar estrategias que permitan un fortalecimiento de las emociones positivas y negativas que se relacionan.

### **7.3. Tabla de Congruencia.**

A continuación, se presenta la tabla de congruencia entre la sistematización del problema, los objetivos y las hipótesis planteadas.

**Tabla 1. *Tabla de Congruencia***

<b>SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira?	Definir el nivel de Inteligencia Emocional (IE) de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira.	El nivel de competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira es inferior a 13 puntos.
¿Cuál es el perfil de competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. planta Pereira?	Determinar el perfil de competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira.	En los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. las competencias emocionales con relación a uno mismo, se anteponen a las competencias emocionales con relación a otros.
¿Qué diferencias existen entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., según el estrato socioeconómico al que pertenecen?	Comparar las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., según el estrato socioeconómico al que pertenecen.	El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A. pertenecientes a estratos socioeconómicos altos, presenta un mejor nivel comparado con los colaboradores que pertenecen a un estrato socioeconómico bajo.
¿Qué diferencias existen entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., de acuerdo a su nivel de formación?	Comparar las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., de acuerdo a su nivel de formación.	El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A. cuya formación académica es más avanzada, presenta un mejor nivel comparado con los colaboradores con una formación académica básica.
¿Cuál es la relación existente entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., específicamente de las áreas de producción y almacén?	Comparar las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., específicamente de las áreas de producción y almacén.	El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A del área de almacén, presenta un mejor nivel comparado con el perfil de competencias del personal del área de producción.

<p>¿Qué diferencias existen entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., de acuerdo a su edad, con rangos: 20 a 30 años, 31 y 40 años y más de 40 años?</p>	<p>Realizar una comparación de las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., de acuerdo a su edad, con rangos: 20 a 30 años, 31 a 40 años y más de 40 años.</p>	<p>El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Italcol de Occidente S.A que se encuentran en un rango de edad de 31 a 40 años presenta un mejor nivel comparado con los colaboradores cuya edad se encuentra en los rangos restantes analizados.</p>
<p>¿Qué diferencias existen entre las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., de acuerdo al tiempo de labor dentro de la compañía?</p>	<p>Comparar las variables que conforman las competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A., de acuerdo a su tiempo de labor dentro de la compañía.</p>	<p>El perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Italcol de Occidente S.A que poseen mayor tiempo de labor dentro de la compañía, presentan un mejor nivel comparado con el personal con menor tiempo en ella.</p>

Fuente: Elaboración Propia

## **8. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **8.1. Fuentes Primarias.**

Esta investigación se desarrolló a partir de la aplicación de un cuestionario que proporcionó una estimación personal sobre los aspectos multifactoriales de la Inteligencia Emocional (IE) llamado Inventario Multifactorial de Competencias Emocionales; diseñado por el Doctor en Ciencias Administrativas Ignacio Alejandro Mendoza Martínez. Este cuestionario contiene tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional Intrapersonal: el perfil de competencias, el perfil de competencias emocionales en relación a uno mismo y efectos emocionales personales. Esta versión contiene 17 variables a medir, por medio de las cuales se da respuesta tanto al problema de investigación como a los objetivos generales y específicos de la investigación.

Después de aplicar el cuestionario a los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A., se tabula la información obtenida con el programa SPSS 23 - Statistical Package for the Social Sciences, que es un conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales. Con él, se realiza el análisis factorial a fin de tener un manejo eficaz de la información y poder comparar el perfil de Inteligencia Emocional que tienen los empleados de la compañía en las diferentes categorías a evaluar.

#### **Instrumento:**

Fue utilizado el ICE (Índice de Competencias Emocionales), desarrollado por el Dr. Ignacio Alejandro Mendoza Martínez de la Universidad Anáhuac de México, y validado en Colombia por varios trabajos de grado de maestría dirigidos por el Profesor Juan Carlos Castaño, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

El instrumento consta de 68 ítems (4 ítems por cada una de las variables), la descripción de cada variable se da a continuación.

### **8.1.1. Variables.**

Las variables son calificadas por los encuestados en una escala tipo Likert de 1 a 7, siendo 1 la valoración más baja (totalmente en desacuerdo) y 7 la más alta (totalmente de acuerdo).

- 1. Asertividad Emocional:** Habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- 2. Autocontrol Emocional:** Capacidad del individuo para controlar y gestionar reflexivamente sus impulsos emocionales.
- 3. Automotivación:** Capacidad para tomar la iniciativa de utilizar las emociones y orientarlas hacia objetivos específicos.
- 4. Capacidad de Relacionarse:** Habilidad para establecer comunicación y lazos sociales efectivos en ambientes diversos.
- 5. Comprensión Emocional de Otros:** Habilidad para percatarse y comprender sentimientos y emociones de los demás, diferenciándolas y conociendo su por qué.
- 6. Comprensión Emocional de Sí Mismo:** Habilidad para percatarse y comprender sentimientos y emociones propias, diferenciándolas y conociendo su por qué.
- 7. Competitividad:** Personas que muestran una lucha excesiva y relativamente crónica para sobresalir, conseguir un número ilimitado de objetivos en el menor tiempo posible, en contra de la oposición de otras personas o situaciones del entorno. Muestran gran impaciencia, urgencia y actitudes duras.

8. **Desempeño Laboral:** Rendimiento particular de cada colaborador en relación a los objetivos, metas, desempeño académico o actividades específicas de desarrollo que se plantearon previamente para ejecutarse en tiempo y forma.
9. **Empatía Emocional:** Capacidad para darse cuenta y comprender lo que desea y expresa emocionalmente una persona, poniéndose en su lugar.
10. **Expresión Emocional:** Capacidad de manifestar adecuadamente de manera verbal y no verbal emociones y/o sentimientos.
11. **Salud en General:** Ausencia de enfermedades y sensación de bienestar físico, emocional, psicológico y social.
12. **Capacidad para Disfrutar Logros:** Capacidad para experimentar placer intelectual, físico y/o emocional cuando se alcanza o se cree haber alcanzado alguna meta deseada.
13. **Somatización Emocional:** Queja crónica y persistente de varios síntomas físicos que no tienen un origen físico identificable. Reacciones específicas de algunas partes del cuerpo, ante las presiones psicológicas internas o situaciones externas que se presentan en el ambiente.
14. **Presiones Emocionales Directas a la Persona:** Tensiones del ambiente cotidiano de la vida que presionan de manera directa a la persona.
15. **Frustración - Resiliencia:** Problemática para soportar eventos adversos, situaciones difíciles y fuertes emociones. Tiende a "desmoronarse" y no enfrentar las situaciones de manera activa y positiva.
16. **Manejo del Sentido del Humor:** Capacidad para conciliar y generar acuerdos entre personas o grupos de personas en conflicto, a través del sentido del humor.

**17. Uso Legal de Medicamentos:** Comportamientos compulsivos hacia el uso de drogas o alcohol, ante presiones psicológicas o conflictos interpersonales, laborales o personales.

## **8.2. Población y Muestra.**

La población para esta investigación fueron los noventa (90) empleados de la empresa Itacol de Occidente S.A. que laboran en la planta ubicada en el municipio de Pereira.

No se realizó una muestra de la población, se realizó un censo y el cuestionario fue aplicado a la totalidad de colaboradores vinculados en la empresa.

## **8.3. Análisis de Datos.**

Las encuestas se realizaron para todo el personal a través de formato digital (Google Forms en Drive).

Posteriormente se consolidó una base de datos en Excel, para luego configurar la base de datos en SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 23.

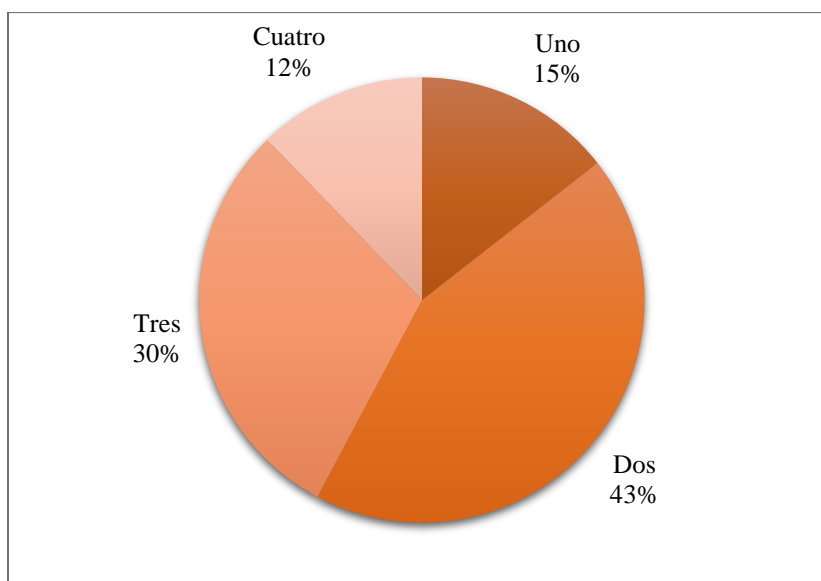
Se crearon las variables como promedio de los ítems que las conforman y se hizo la retroalimentación individual a cada uno de los colaboradores que participaron del estudio. Igualmente, se generó el informe de cada una de las dependencias y del grupo en general.

## 9. RESULTADOS.

### 9.1. Estadística Descriptiva.

A continuación, se exponen las categorías mediante las cuales fueron clasificados y analizados los datos correspondientes a los colaboradores de la empresa Itacol de Occidente S.A. Planta Pereira.

**Gráfico 1. Estrato Socioeconómico**



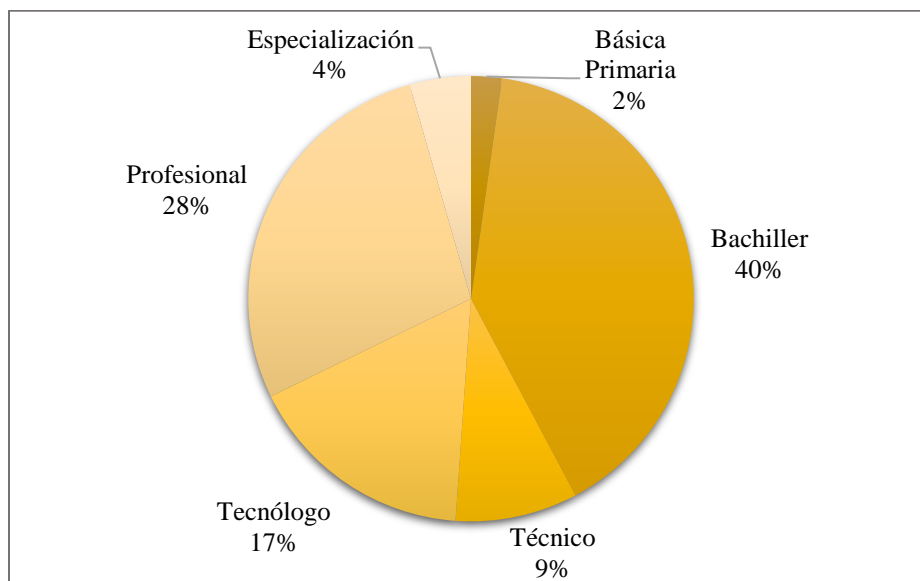
El mayor porcentaje obedece a quienes pertenecen al estrato dos, con 39 de los 90 colaboradores, este es seguido por el estrato tres con 27 personas.

El Gráfico N°2 que se presenta a continuación, indica que la gran mayoría del grupo poblacional tiene una formación como bachilleres, seguidos por los profesionales, quienes son 25 de los 90 colaboradores. Esto puede obedecer a que la gran mayoría son personal operativo de la planta, pero, por otro lado, la empresa se enfoca no solo por el nivel educativo que puedan tener sus

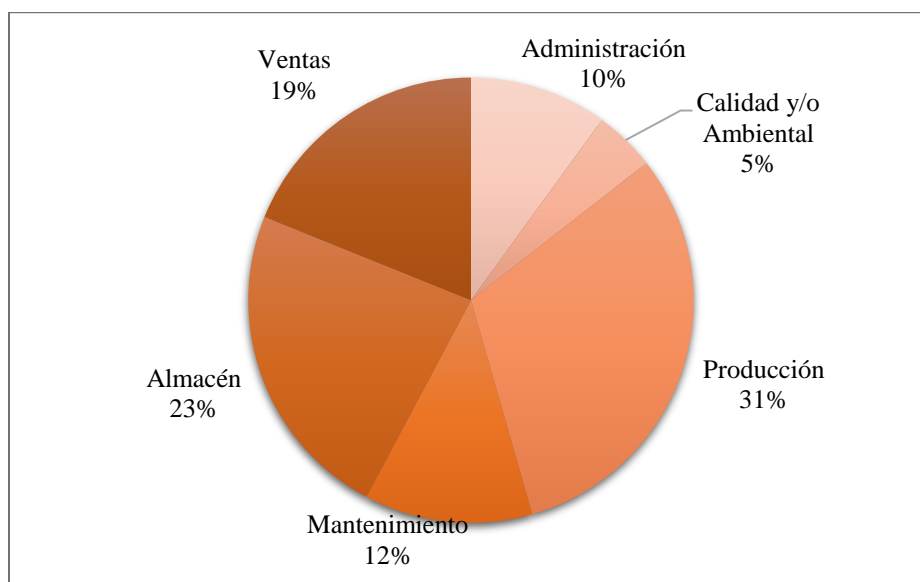


colaboradores sino también en sus habilidades, actitudes y aptitudes, además de la experiencia de la que puedan gozar.

**Gráfico 2. Nivel Educativo**

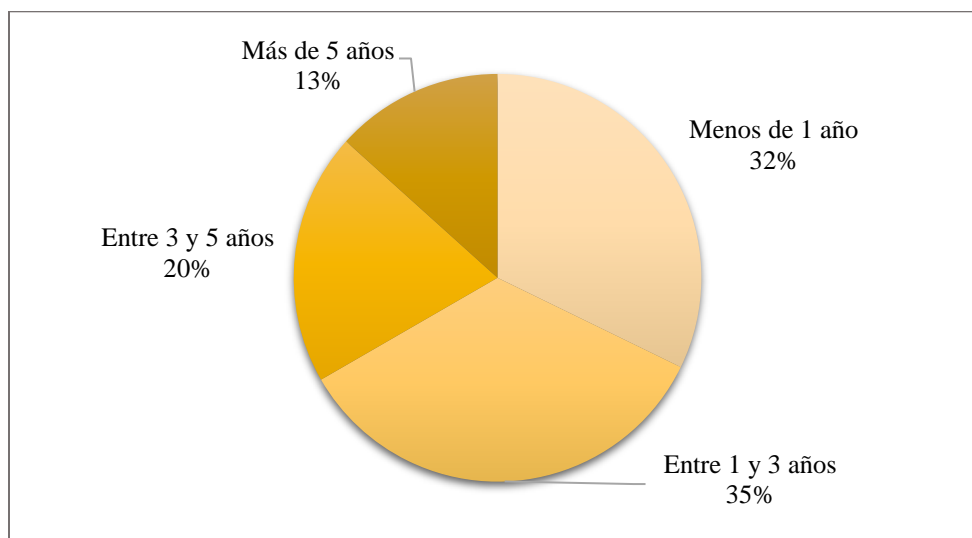


**Gráfico 3. Área de la Empresa**

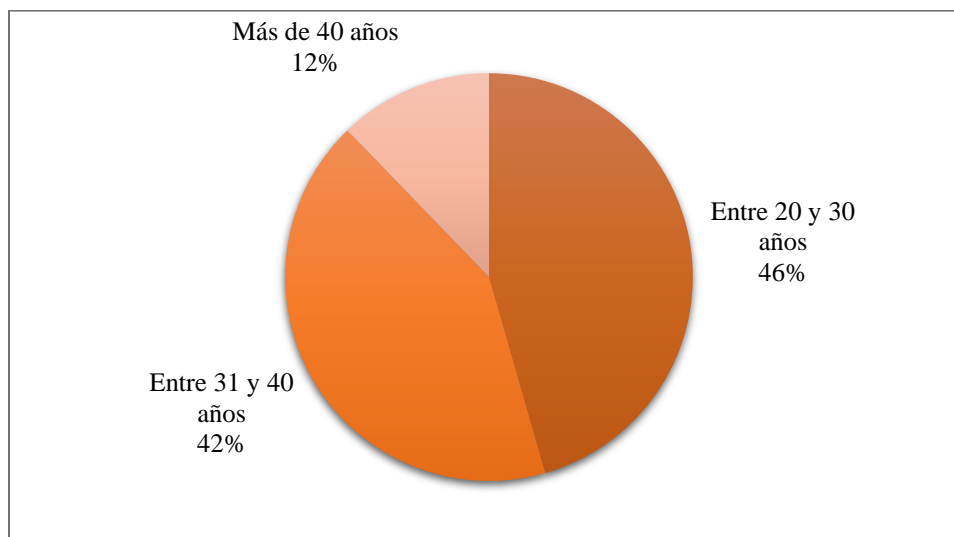


El Gráfico N°3 expone que el área de Producción con sus 28 empleados ocupa el mayor porcentaje en la compañía, seguidos por el área de Almacén las cuales suman el 54% del total de la planta.

**Gráfico 4. Tiempo de Labor en la Empresa**



El 67% de la población objeto de estudio se abarca por las personas que llevan una trayectoria relativamente corta en la empresa, es decir menos de tres años. Este porcentaje es representado por 60 de los 90 colaboradores de la compañía.

**Gráfico 5. Edad de los Colaboradores**

Finalmente, el 46% de los colaboradores, es decir 41 personas se encuentran en una edad entre 20 y 30 años.

En general, la población objeto de estudio en su gran mayoría está compuesta por personas jóvenes, cuyo tiempo de labor en la compañía no excede los tres años, con un nivel educativo bachiller y pertenecientes a un estrato socioeconómico entre 2 y 3.

## 9.2. Perfil de Competencias Emocionales.

**Tabla 2. Perfil de Competencias Emocionales**

Dimensiones	Media
Competencias Emocionales en relación a otros	5,38
Competencias Emocionales en relación a uno mismo	5,71
Efectos Emocionales Negativos	2,81
Efectos Emocionales Positivos	6,03
<b>Índice de Competencias Emocionales</b>	<b>14,30</b>

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar las puntuaciones medias de las dimensiones evaluadas, se tiene que los Efectos Emocionales Positivos es la dimensión más representativa en el perfil emocional de la población objeto del estudio. Seguida por las Competencias Emocionales en Relación a Uno Mismo. Sin embargo, de acuerdo al puntaje medio, las Competencias Emocionales en Relación a Otros deben ser fortalecidas, puesto que se espera que al ser la población objeto de estudio el grupo de colaboradores de una empresa, que propende por habilidades como el trabajo en equipo y el manejo de buenas relaciones, competencias orientadas en relación a otros sea un factor significativamente más importante.

Por otra parte, los Efectos Emocionales Negativos obtienen una puntuación media acorde a lo que se esperaba, es decir el puntaje más bajo (2,81).

**Tabla 3. Puntuaciones Medias de las Variables**

<b>Variables</b>		<b>Media</b>
EE1	Comprensión Emocional de Otros	5,66
EE2	Empatía Emocional	5,18
EE3	Expresión Emocional	5,30
EE4	Automotivación	6,07
EE5	Capacidad para Disfrutar Logros	6,06
EE6	Capacidad de Relacionarse	5,67
EE7	Compresión Emocional de Sí Mismo	5,60
EE8	Manejo del Sentido del Humor	5,39
EE9	Asertividad Emocional	5,58
EE10	Autocontrol Emocional	5,60
EE11	Presiones Emocionales Directas a la Persona	3,06
EE12	Uso Legal de Medicamentos	1,73
EE13	Frustración	3,74
EE14	Somatización Emocional	2,71
EE15	Competitividad	5,97
EE16	Desempeño Laboral	6,22
EE17	Salud en General	5,89

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°2 se exponen detalladamente los puntajes de cada una de las variables que fueron empleadas en el presente estudio.

### 9.3. Perfil Jerarquizado.

**Tabla 4. Perfil Jerarquizado**

Variables		Media
EE16	<b>Desempeño Laboral</b>	<b>6,22</b>
EE4	Automotivación	6,07
EE5	Capacidad para Disfrutar Logros	6,06
EE15	<b>Competitividad</b>	<b>5,97</b>
EE17	<b>Salud en General</b>	<b>5,89</b>
EE6	Capacidad de Relacionarse	5,67
EE1	Comprensión Emocional de Otros	5,66
EE7	Compresión Emocional de Sí Mismo	5,60
EE10	Autocontrol Emocional	5,60
EE9	Asertividad Emocional	5,58
EE8	Manejo del Sentido del Humor	5,39
EE3	Expresión Emocional	5,30
EE2	Empatía Emocional	5,18
EE13	Frustración	3,74
EE11	Presiones Emocionales Directas a la Persona	3,06
EE14	Somatización Emocional	2,71
EE12	Uso Legal de Medicamentos	1,73

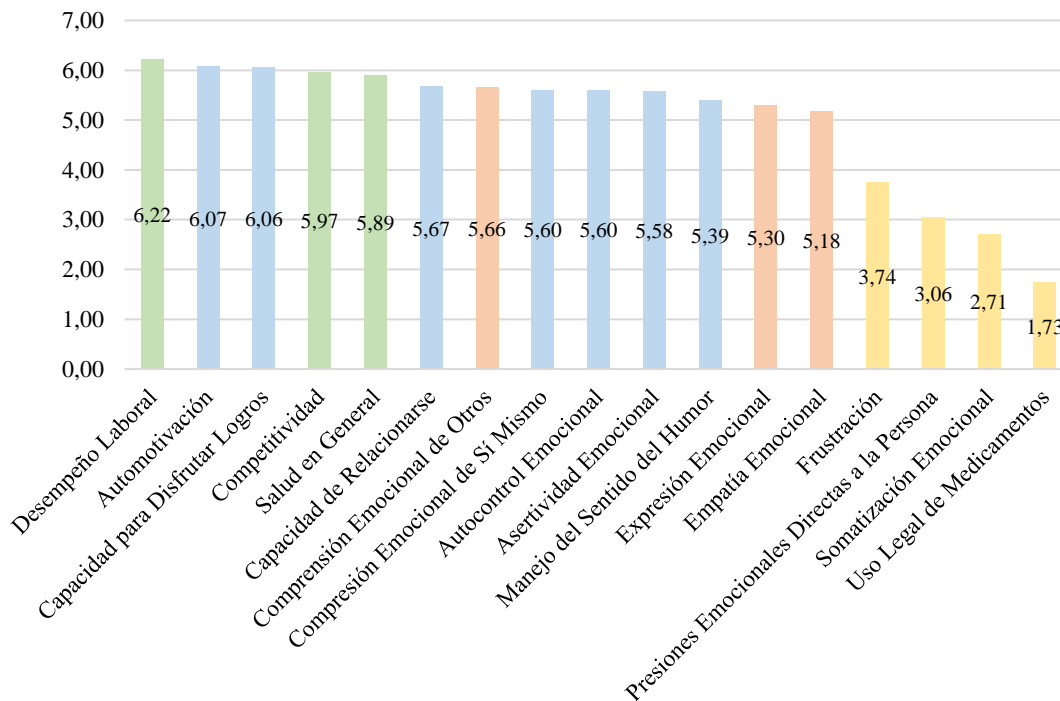
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°3 se evidencian cada una de las variables analizadas ya jerarquizadas, encontrándose que los Efectos Emocionales Positivos se ubican dentro de las primeras cinco variables analizadas. Dentro de las primeras diez variables, se ubicaron seis de las siete variables que componen las Competencias Emocionales en Relación a Uno Mismo. Y finalmente, como se había observado en la tabla N°1, los Efectos Emocionales Negativos fueron ubicados en el último lugar. Revisando el grafico N°6 se podrían catalogar 3 grupos de variables: El primero que

abarcarían las primeras cinco variables cuyo puntaje medio fue de 5,89 a 6,22. Un segundo grupo compuesto por las siguientes ocho variables con puntuaciones medias de 5,18 a 5,67 y finalmente un tercer grupo con las puntuaciones más bajas que van desde 1,73 a 3,74.

Es importante resaltar que la variable cuya puntuación media resultó ser más alta es la de Desempeño Laboral, situación que resulta ser muy positiva para la empresa puesto que, evaluar el desempeño de un colaborador es un componente fundamental para ayudar a implementar estrategias y afinar la eficacia en la organización. Es imprescindible que el colaborador conozca las expectativas de su desempeño laboral, que se les pueda proporcionar oportunidades de aprendizaje y al mismo tiempo gocen de entregas de incentivos al obtener los mejores resultados.

**Gráfico 6. Perfil Jerarquizado por Variables**



En general, puede decirse que el grupo objeto de estudio está compuesto por personas equilibradas, que gozan de buena salud, cuyo compromiso con la organización a la que pertenecen marca la pauta principal, con espíritu de competitividad, capacidad de relacionarse con el entorno que los rodea, con posibilidad de comprender las emociones de otros y de disfrutar sus logros. Habilidades como la expresión y la empatía emocional, son competencias emocionales con relación a otros que obtuvieron puntuaciones bajas y deben ser susceptibles de análisis por parte de la empresa. Y aunque los efectos emocionales negativos ocuparon los últimos lugares, variables como la frustración, es decir el sentimiento que surge cuando no se puede cumplir o satisfacer un deseo planteado, y las presiones emocionales, obtuvieron puntuaciones medias un poco altas, es decir, que la empresa debe propender por el fortalecimiento de sus colaboradores en estos aspectos.

#### **9.4. Resultados respecto a los objetivos fijados.**

A continuación, se exponen las puntuaciones medias de cada una de las variables analizadas, las cuatro dimensiones y el Índice de Competencias Emocionales de acuerdo a los criterios establecidos en la sistematización e hipótesis del trabajo, es decir, el estrato socioeconómico, nivel educativo, área de la empresa, tiempo de labor y edad.

**Tabla 5. Puntuaciones medias de acuerdo al estrato socioeconómico**

Variables	Estrato Socioeconómico			
	1,0	2,0	3,0	4,0
	Media	Media	Media	Media
Comprensión Emocional de Otros	5,81	5,85	5,52	5,14
Empatía Emocional	5,29	5,22	5,05	5,20
Expresión Emocional	5,50	5,35	5,28	4,98
Automotivación	6,06	6,08	6,25	5,61
Capacidad para disfrutar logros	5,85	6,16	6,12	5,84
Capacidad de relacionarse	5,67	5,71	5,63	5,64
Compresión Emocional de Sí mismo	5,73	5,65	5,56	5,39

Manejo del sentido del humor	5,58	5,58	5,27	4,75
Asertividad Emocional	5,60	5,81	5,34	5,30
Autocontrol Emocional	5,31	5,71	5,77	5,14
Presiones Emocionales	3,08	3,13	3,06	2,73
Uso legal de medicamentos	2,23	1,74	1,56	1,57
Frustración	3,58	4,10	3,54	3,18
Somatización Emocional	2,75	2,96	2,45	2,45
Competitividad	5,92	6,12	6,05	5,30
Desempeño Laboral	6,35	6,24	6,25	5,91
Salud en General	5,56	6,11	5,74	5,89
<b>Competencias Emocionales en relación a otros</b>	<b>5,53</b>	<b>5,47</b>	<b>5,28</b>	<b>5,11</b>
<b>CE en relación a uno mismo</b>	<b>5,68</b>	<b>5,82</b>	<b>5,71</b>	<b>5,38</b>
<b>Efectos Emocionales Negativos</b>	<b>2,91</b>	<b>2,98</b>	<b>2,65</b>	<b>2,48</b>
<b>Efectos Emocionales Positivos</b>	<b>5,94</b>	<b>6,15</b>	<b>6,01</b>	<b>5,70</b>
<b>Índice de Competencias Emocionales</b>	<b>14,25</b>	<b>14,46</b>	<b>14,35</b>	<b>13,70</b>

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al cuadro anterior, los colaboradores que pertenecen al estrato socioeconómico dos, son quienes presentan el nivel más alto de competencias emocionales con un puntaje de 14,46 seguido por el estrato tres con 14,35 puntos.

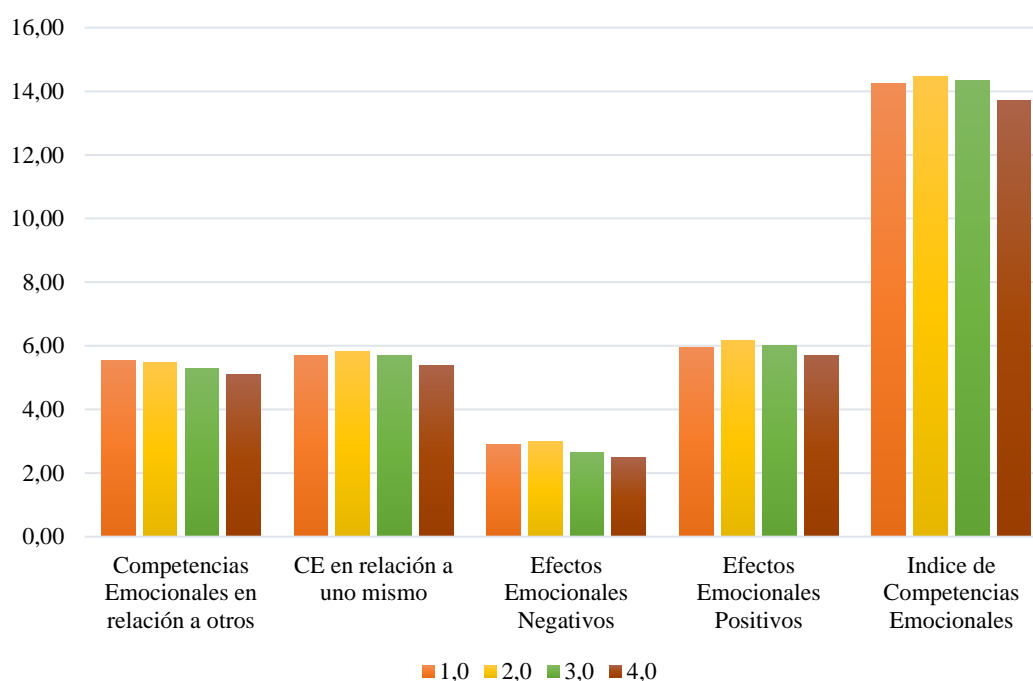
En la hipótesis se había planteado que el perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Itacol de Occidente S.A. pertenecientes a estratos socioeconómicos altos, presentarían un mejor nivel comparado con los colaboradores que pertenecen a un estrato socioeconómico bajo. Sin embargo, una vez realizado el análisis se pudo determinar que justamente los colaboradores que se ubican en el estrato socioeconómico más alto reportado son quienes más bajo puntaje arrojaron (13,70), por tanto, la hipótesis planteada se rechaza. Esto indica que el nivel de vida no influye en la inteligencia emocional ni en la capacidad que se adquiere para manejar estas emociones. Por otra parte, es importante resaltar que precisamente el estrato socioeconómico más alto, es decir, el cuatro, presenta los resultados mas bajos en lo correspondiente al manejo de sus competencias emocionales con relación a otros, incluso las



referentes a uno mismo. Este hecho puede presentarse debido a las diversas situaciones que se generan en dichos colaboradores que en su gran mayoría obedecen al personal directivo, y es común que actitudes de egoísmo e individualismo puedan verse reflejadas en ellos.

Dentro de los planes de bienestar que mantiene Italcol de Occidente S.A. para todos sus colaboradores, está el centrar sus energías en diseñar estrategias que ayuden los empleados a mantener una buena calidad de vida. Se puede inferir que estos mecanismos de interacción se ven reflejados en el desarrollo de las competencias emocionales de los colaboradores. El sentirse escuchados y tenidos en cuenta puede desencadenar un manejo de emociones positivo. Se encuentra un poco de sentido en los resultados obtenidos al ver que las ayudas económicas y de sostenimiento son enfocadas en los estratos socioeconómicos más bajos. Al sentirse escuchados, valorados y tenidos en cuenta se enfocan de manera categórica en el manejo de sus emociones.

**Gráfico 7. Puntuaciones medias por dimensiones según estrato**



Por otra parte, aunque es el estrato dos quien mayor Índice de Competencias Emocionales ICE posee, también es cierto que es el estrato con mayor nivel de efectos emocionales negativos (2,98). Es decir que sobre ellos es donde más se deben trabajar temas asociados a la somatización, frustración y uso legal de medicamentos. Igualmente, se logra evidenciar que caso contrario a lo hipotéticamente expuesto en el estudio, es el estrato uno quien mejor nivel de competencias emocionales con relación a otros posee (5,53).

En los colaboradores que se ubican en el estrato uno se destacan competencias como el desempeño laboral y la automotivación. En el estrato dos, los colaboradores poseen gran capacidad para disfrutar logros y tienen un desempeño laboral significativo. La automotivación y el desempeño laboral vuelven a estar presentes entre los mejores puntajes obtenidos para el estrato tres. Y finalmente, el estrato cuatro, quien se esperaba presentara mejor nivel que los ya mencionados, presenta sus mejores puntajes en la salud en general seguido del desempeño laboral.

**Tabla 6. Puntuaciones medias de acuerdo al nivel educativo**

Variables	Nivel Educativo					
	Básica Primaria	Bachiller	Técnico	Tecnólogo	Profesional	Especialista
	Media	Media	Media	Media	Media	Media
Comprensión Emocional de Otros	5,13	5,92	5,22	5,53	5,54	5,63
Empatía Emocional	4,75	5,31	5,19	5,13	5,03	5,31
Expresión Emocional	5,50	5,35	5,09	5,47	5,17	5,44
Automotivación	5,38	6,23	6,16	5,72	6,14	5,75
Capacidad para disfrutar logros	5,38	6,08	6,31	5,85	6,09	6,38
Capacidad de relacionarse	5,63	5,76	5,84	5,37	5,72	5,38
Compresión Emocional de Sí mismo	5,25	5,64	5,81	5,48	5,57	5,69

Manejo del sentido del humor	5,25	5,62	5,38	5,28	5,18	5,06
Asertividad Emocional	5,50	5,84	5,41	5,07	5,49	6,00
Autocontrol Emocional	4,50	5,63	5,94	5,40	5,70	5,38
Presiones Emocionales	2,75	3,03	2,06	4,08	2,84	2,94
Uso legal de medicamentos	1,00	1,83	1,28	2,75	1,27	1,25
Frustración	3,13	3,60	3,38	4,67	3,59	3,56
Somatización Emocional	2,75	2,64	2,00	3,88	2,38	2,50
Competitividad	5,50	6,08	6,19	5,93	5,86	5,50
Desempeño Laboral	4,75	6,36	6,34	6,00	6,22	6,19
Salud en General	4,38	5,89	6,31	5,62	6,06	5,81
<b>Competencias Emocionales en relación a otros</b>	<b>5,13</b>	<b>5,52</b>	<b>5,17</b>	<b>5,38</b>	<b>5,25</b>	<b>5,46</b>
<b>CE en relación a uno mismo</b>	<b>5,27</b>	<b>5,83</b>	<b>5,83</b>	<b>5,45</b>	<b>5,70</b>	<b>5,66</b>
<b>Efectos Emocionales Negativos</b>	<b>2,41</b>	<b>2,77</b>	<b>2,18</b>	<b>3,85</b>	<b>2,52</b>	<b>2,56</b>
<b>Efectos Emocionales Positivos</b>	<b>4,88</b>	<b>6,11</b>	<b>6,28</b>	<b>5,85</b>	<b>6,05</b>	<b>5,83</b>
<b>Índice de Competencias Emocionales</b>	<b>12,86</b>	<b>14,69</b>	<b>15,10</b>	<b>12,83</b>	<b>14,47</b>	<b>14,39</b>

Fuente: Elaboración Propia

Según lo registrado en la tabla N°5, son los colaboradores cuya formación es técnica, quienes poseen el ICE más alto, con un puntaje de 15,10. En segundo lugar se encuentran quienes tienen un nivel de formación como bachilleres (14,69). Es importante aclarar que el 49% de la población objeto de estudio pertenecen a estos dos niveles de formación.

Por lo general, son los profesionales de la compañía quienes lideran cada uno de los procesos. El estrés y la ansiedad que acarrea tener estas responsabilidades, pueden influenciar en el manejo de emociones y por ende en los resultados obtenidos.

La presión de la alta dirección, el cumplimiento de objetivos y el logro de resultados, son las premisas fundamentales de cada proceso. El llevar a buen término cada uno de los objetivos es una

tarea que en múltiples ocasiones sobrecarga a los jefes de área. Esta sobrecarga se transforma en frustración y empiezan a aparecer competencias emocionales negativas.

Si bien los colaboradores también sienten esta presión, el no liderar el proceso los libera un poco de la responsabilidad de responder frente a la gerencia por los resultados. Esto puede influir en los datos recopilados y en la relación inversamente proporcional entre el manejo de emociones de los profesionales y los técnicos o bachilleres.

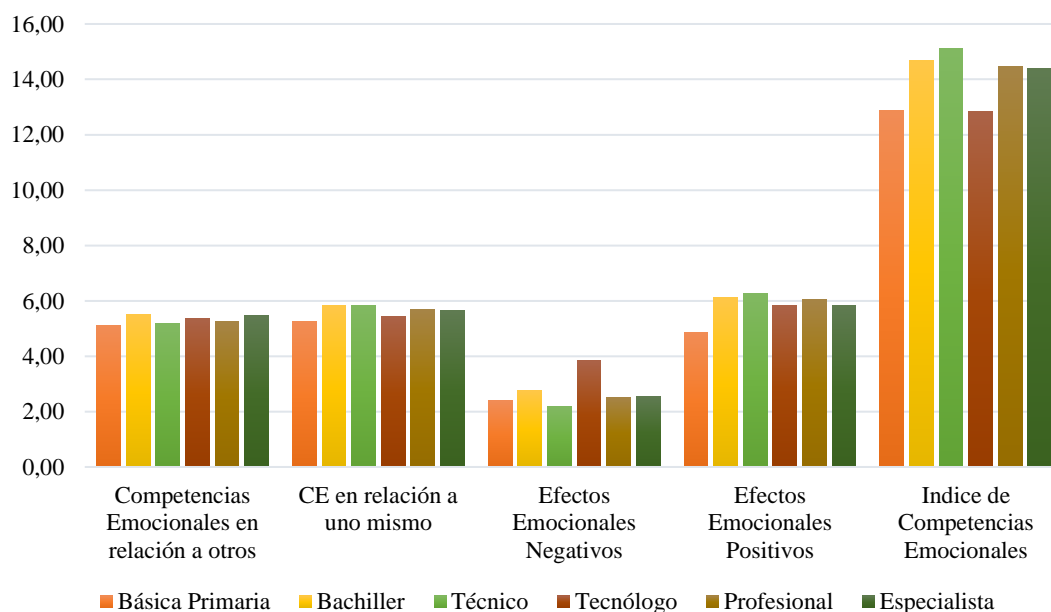
Hipotéticamente se planteó que el perfil de competencias emocionales de los colaboradores de Italcol de Occidente S.A. cuya formación académica es más avanzada, presentaría un mejor nivel comparado con los colaboradores con una formación académica básica. El estudio realizado evidencia que esto no sucede así. Si bien los niveles de educación como el profesional y el especializado no presentan el perfil de competencias emocionales más alto, tampoco presentan el más bajo, estos se ubican en tercer y cuarto lugar respectivamente. Por lo anterior, la hipótesis se rechaza.

Como se observa en la tabla, en cada uno de los niveles de formación puede destacarse las siguientes variables:

- Básica Primaria: Capacidad para relacionarse y Expresión emocional.
- Bachiller: Desempeño Laboral y Automotivación.
- Técnico: Capacidad para disfrutar logros y Desempeño Laboral.
- Tecnólogo: Desempeño Laboral y Competitividad.
- Profesional: Automotivación y Desempeño Laboral.
- Especialista: Capacidad para disfrutar logros y Asertividad emocional.

La frustración es un tema que debe revisarse en todos los niveles de formación analizados, especialmente con los empleados tecnológicos de la compañía cuyo puntaje fue de 4,67.

**Gráfico 8. Puntuaciones medias por dimensiones según nivel educativo**



En el gráfico anterior a simple vista se puede deducir que no se presentan mayores variaciones respecto a las competencias emocionales con relación con otros y con uno mismo, pero al observar los efectos emocionales negativos, existe un notorio pronunciamiento con lo tecnológicos, siendo estos también quienes poseen un nivel más bajo en su Índice de Competencias Emocionales, evidenciando así, diferencias significativas entre los tecnológicos y demás grados de formación, las cuales se expondrán de forma más detallada más adelante.

**Tabla 7. Puntuaciones medias de acuerdo a las áreas de la empresa**

Variables	Área de la Empresa					
	Adminis tración	Almacén	Manteni miento	Produc ción	Calidad y/o Ambiental	Ventas
	Media	Media	Media	Media	Media	Media
Comprensión Emocional de Otros	5,75	5,62	5,57	5,68	5,75	5,65
Empatía Emocional	5,28	5,00	5,45	5,12	4,94	5,32
Expresión Emocional	5,06	5,15	5,23	5,38	5,13	5,57
Automotivación	5,89	6,19	5,66	6,16	6,06	6,15
Capacidad para disfrutar logros	6,11	6,21	5,86	5,88	6,31	6,22
Capacidad de relacionarse	5,36	5,82	5,27	5,71	4,94	6,03
Compresión Emocional de Sí mismo	5,61	5,68	5,48	5,43	5,69	5,85
Manejo del sentido del humor	5,14	5,46	5,55	5,46	5,38	5,21
Asertividad Emocional	5,31	5,80	5,52	5,44	5,94	5,62
Autocontrol Emocional	5,67	5,77	5,59	5,39	6,00	5,60
Presiones Emocionales	3,28	2,83	3,11	3,26	1,94	3,10
Uso legal de medicamentos	1,33	1,51	2,57	1,88	1,00	1,62
Frustración	4,03	3,75	3,34	3,88	3,31	3,71
Somatización Emocional	2,89	2,44	2,48	3,10	2,44	2,54
Competitividad	5,86	6,06	5,66	6,10	5,94	5,90
Desempeño Laboral	6,08	6,23	5,82	6,30	5,94	6,46
Salud en General	5,58	5,96	5,73	5,81	6,63	6,03
<b>Competencias Emocionales en relación a otros</b>	<b>5,36</b>	<b>5,26</b>	<b>5,42</b>	<b>5,39</b>	<b>5,27</b>	<b>5,51</b>
<b>CE en relación a uno mismo</b>	<b>5,58</b>	<b>5,85</b>	<b>5,56</b>	<b>5,64</b>	<b>5,76</b>	<b>5,81</b>
<b>Efectos Emocionales Negativos</b>	<b>2,88</b>	<b>2,63</b>	<b>2,88</b>	<b>3,03</b>	<b>2,17</b>	<b>2,74</b>
<b>Efectos Emocionales Positivos</b>	<b>5,84</b>	<b>6,08</b>	<b>5,73</b>	<b>6,07</b>	<b>6,17</b>	<b>6,13</b>
<b>Índice de Competencias Emocionales</b>	<b>13,91</b>	<b>14,56</b>	<b>13,84</b>	<b>14,07</b>	<b>15,02</b>	<b>14,71</b>

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N°6 expone categóricamente las puntuaciones medias con relación a los colaboradores de acuerdo al área de la empresa a la que se encuentran asignados. El mayor índice de competencias emocionales según esta categorización, la tienen quienes pertenecen al área de Calidad y/o Ambiental con 15,02 puntos. Seguida de las áreas de Ventas y Almacén con 14,71 y 14,56 puntos respectivamente. Si se analiza frente a la cantidad de personas que conforman cada área es

inevitable pensar que los procesos con menor número de colaboradores pueden tener mejores competencias emocionales. El área de calidad cuenta con cuatro personas en sus filas, lo que invita a pensar que en el total general su porcentaje no es relevante.

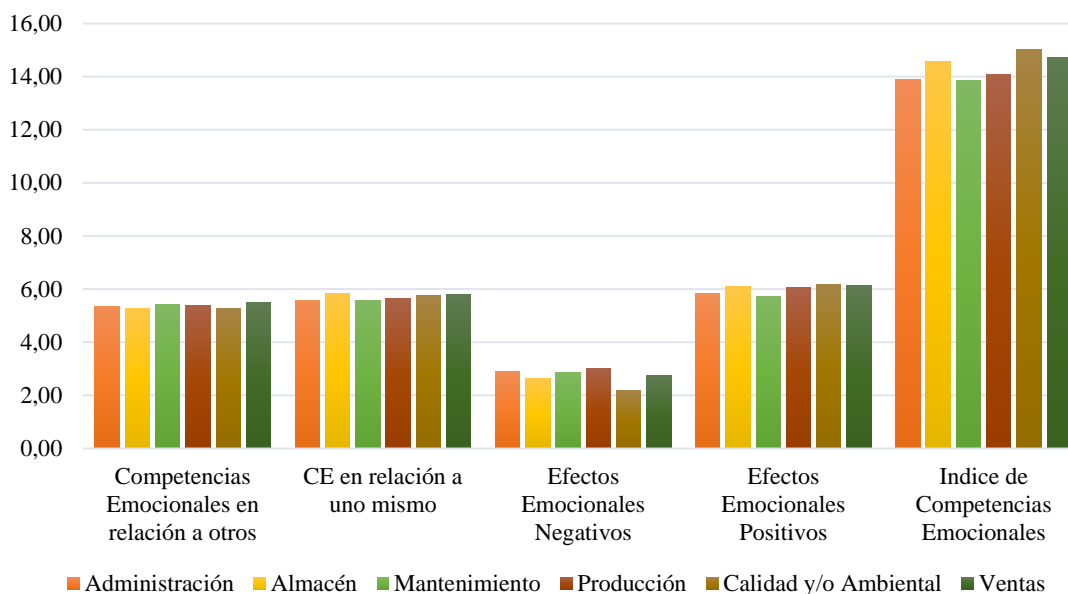
Al comparar la hipótesis planteada inicialmente versus los resultados obtenidos frente a que el área de Almacén presentaría un mejor nivel en su perfil de competencias respecto al área de Producción, efectivamente se confirma la hipótesis, ya que los resultados ponen en evidencia que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Almacén se encuentra 0,49 puntos por encima del nivel de Producción.

Particularmente, la capacidad para disfrutar logros tuvo una relevancia significativa en cada una de las áreas, obteniendo el puntaje más alto en Administración y Mantenimiento. En Almacén, Producción y Ventas, el Desempeño Laboral es la variable que más los representa y finalmente, Calidad y/o Ambiental, es un área cuyos colaboradores gozan de una buena salud en general.

Estas competencias están íntimamente ligadas con cada uno de los procesos. El desempeño laboral en áreas como Producción y Almacén tiene que ver con la importancia que le dan los colaboradores al trabajo como medio de subsistencia, el amor y empeño que se refleja en los productos.

El logro de objetivos es superior en el área de Administración dado el conocimiento que esta área posee sobre los índices de cumplimiento y curvas de objetivos.

**Gráfico 9. Puntuaciones medias por dimensiones según las áreas de la empresa**



En cuanto a la calificación por dimensiones, puede decirse que en general todas arrojaron resultados similares, exceptuando los efectos emocionales negativos, donde Producción tiene una calificación de 3,03 puntos, aspecto que debe ser tenido en cuenta por la empresa, específicamente en el manejo que los colaboradores le dan a las presiones emocionales sufridas y a los episodios de frustración.

Si bien todas las áreas de la empresa manejan estrés y cargas importantes de trabajo, es en Producción donde se evidencia con amplia diferencia esta sobrecarga. La necesidad de productos para los clientes se torna apremiante y el tiempo dentro de la planta es muy alto. Esto conlleva a la aparición de emociones negativas y a conflictos internos.

La compañía entiende esta problemática y trata de generar estrategias para minimizar el impacto que esta sobrecarga puede tener, pero se requieren esfuerzos más enfáticos y con resultados más alentadores.



**Tabla 8. Puntuaciones medias de acuerdo al tiempo de labor en la compañía**

Variables	Tiempo de Labor			
	Menos de un año	Entre uno y tres años	Entre tres y cinco años	Más de cinco años
	Media	Media	Media	Media
Comprensión Emocional de Otros	5,43	5,81	5,79	5,58
Empatía Emocional	4,90	5,35	5,24	5,31
Expresión Emocional	4,84	5,47	5,47	5,73
Automotivación	5,91	6,15	6,11	6,23
Capacidad para disfrutar logros	5,88	6,19	6,01	6,25
Capacidad de relacionarse	5,46	5,68	5,94	5,77
Compresión Emocional de Sí mismo	5,29	5,86	5,51	5,81
Manejo del sentido del humor	5,19	5,54	5,47	5,33
Asertividad Emocional	5,34	5,81	5,43	5,77
Autocontrol Emocional	5,25	5,85	5,61	5,79
Presiones Emocionales	3,11	2,91	2,90	3,52
Uso legal de medicamentos	2,17	1,35	1,68	1,75
Frustración	3,70	3,81	3,71	3,73
Somatización Emocional	2,97	2,58	2,39	2,92
Competitividad	5,50	6,26	6,13	6,10
Desempeño Laboral	6,03	6,44	6,01	6,40
Salud en General	5,62	6,14	5,78	6,08
<b>Competencias Emocionales en relación a otros</b>	<b>5,06</b>	<b>5,55</b>	<b>5,50</b>	<b>5,54</b>
<b>CE en relación a uno mismo</b>	<b>5,47</b>	<b>5,87</b>	<b>5,73</b>	<b>5,85</b>
<b>Efectos Emocionales Negativos</b>	<b>2,99</b>	<b>2,66</b>	<b>2,67</b>	<b>2,98</b>
<b>Efectos Emocionales Positivos</b>	<b>5,72</b>	<b>6,28</b>	<b>5,97</b>	<b>6,19</b>
<b>Índice de Competencias Emocionales</b>	<b>13,26</b>	<b>15,03</b>	<b>14,53</b>	<b>14,61</b>

Fuente: Elaboración Propia

Hipotéticamente se había planteado que los colaboradores con una mayor trayectoria en Itacol de Occidente, presentarían el mejor nivel de Competencias Emocionales, y podría decirse que aplica si se compararan los colaboradores que se encuentran entre uno y tres años con quienes llevan menos de un año, dado que los primeros son quienes mejor puntaje arrojaron. Sin embargo,

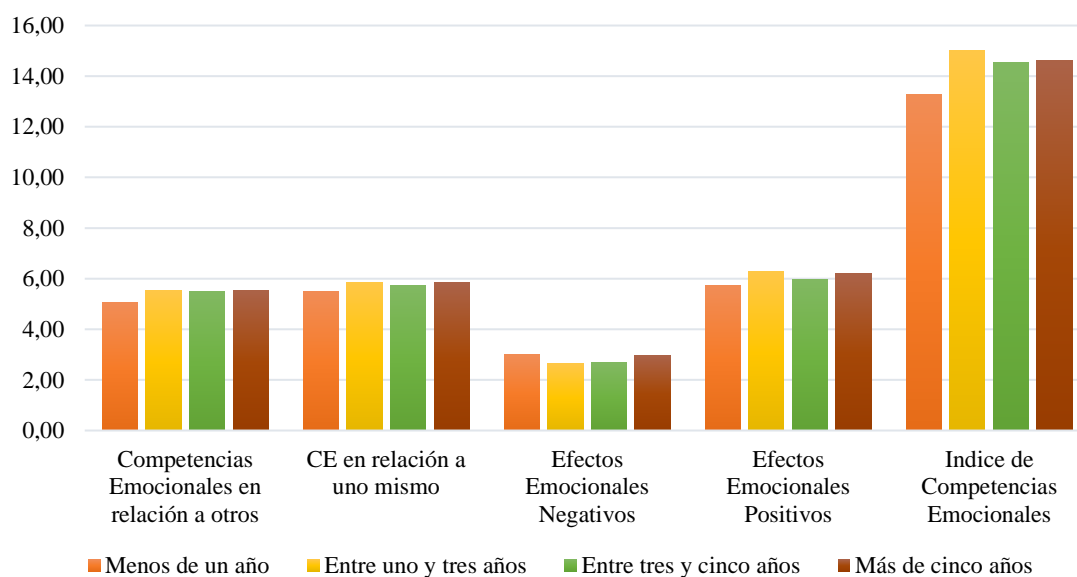
no sucede así, al compararse con quienes se encuentran en la empresa hace más de tres años. Es decir que la hipótesis no se cumple, por lo cual se rechaza.

El tiempo de permanencia en la compañía es un factor importante para el conocimiento del proceso y de todo lo que este acarrea. Esto puede influir de manera positiva en la resistencia frente a diversas situaciones conflictivas, dando confianza y capacidad para resolver conflictos.

Por otra parte, el desempeño laboral es el aspecto que marca la pauta en tres de las cuatro categorías evaluadas, exceptuando a aquellas personas que llevan entre tres y cinco años trabajando en la empresa, cuya competitividad arrojó una puntuación de 6,13.

Es importante analizar también los efectos emocionales negativos más altos, los cuales se encuentran en los dos extremos de los rangos seleccionados, es decir, en empleados cuyos años de experiencia se encuentran en la empresa hace menos de un año y hace más de cinco años.

**Gráfico 10. Puntuaciones medias por dimensiones de acuerdo al tiempo de labor en la empresa**



Se debe tener especial atención en el manejo que los colaboradores en general les dan a los episodios de frustración, esta variable fue la que recibió dentro los efectos emocionales negativos, la puntuación más alta, oscilando entre 3,70 y 3,81 puntos.

El cuestionario presenta bastante correspondencia entre todas las variables evaluadas y los resultados obtenidos. Dentro de la organización, los beneficios que se generan por los resultados positivos obtenidos son muy importantes y forman parte esencial del desarrollo económico y la calidad de vida.

Cuando los resultados que se esperan no son obtenidos, dichos beneficios se pierden y no forman parte de la compensación mensual. Todas estas consecuencias generan sentimientos de frustración y enojo en todo el personal, lo que termina por influir de manera negativa en todo el desarrollo sicosocial y laboral.

**Tabla 9. Puntuaciones medias según el rango de edad de los colaboradores**

Variables	Rango de edad		
	Entre 20 y 30 años	Entre 31 y 40 años	Más de 40 años
	Media	Media	Media
Comprensión Emocional de Otros	5,65	5,86	5,00
Empatía Emocional	5,05	5,38	4,95
Expresión Emocional	5,29	5,38	5,11
Automotivación	6,10	6,13	5,77
Capacidad para disfrutar logros	6,09	6,11	5,84
Capacidad de relacionarse	5,73	5,63	5,61
Compresión Emocional de Sí mismo	5,59	5,71	5,27
Manejo del sentido del humor	5,40	5,53	4,84
Asertividad Emocional	5,57	5,64	5,39
Autocontrol Emocional	5,57	5,75	5,20
Presiones Emocionales	2,98	3,11	3,16
Uso legal de medicamentos	1,82	1,63	1,77
Frustración	3,84	3,64	3,73
Somatización Emocional	2,84	2,64	2,50

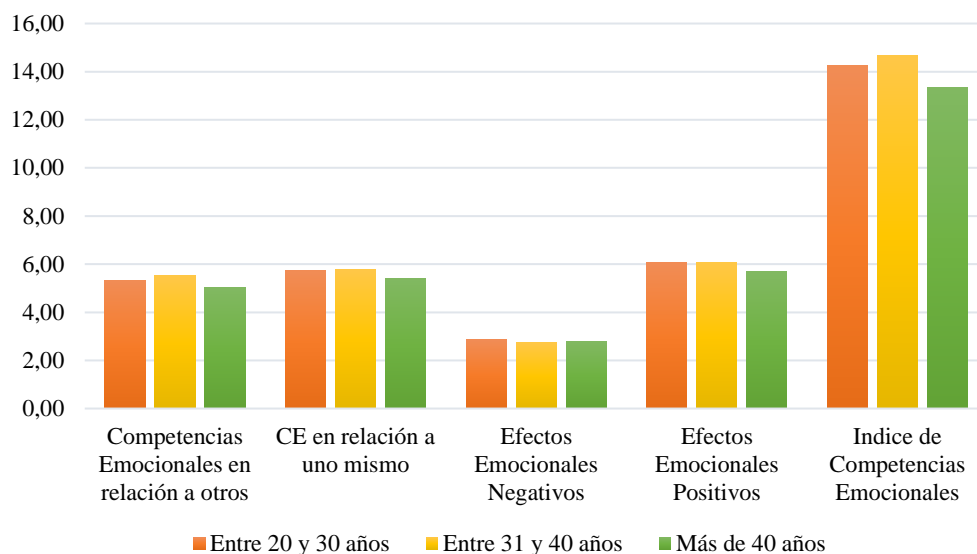
Competitividad	5,99	6,11	5,39
Desempeño Laboral	6,27	6,24	5,95
Salud en General	5,93	5,91	5,70
<b>Competencias Emocionales en relación a otros</b>	<b>5,33</b>	<b>5,54</b>	<b>5,02</b>
<b>CE en relación a uno mismo</b>	<b>5,72</b>	<b>5,78</b>	<b>5,42</b>
<b>Efectos Emocionales Negativos</b>	<b>2,87</b>	<b>2,75</b>	<b>2,79</b>
<b>Efectos Emocionales Positivos</b>	<b>6,06</b>	<b>6,09</b>	<b>5,68</b>
<b>Índice de Competencias Emocionales</b>	<b>14,24</b>	<b>14,65</b>	<b>13,33</b>

Fuente: Elaboración Propia

Inicialmente se planteó que el perfil de competencias emocionales de los evaluados que se encuentran en un rango de edad de 31 a 40 años presentaría un mejor nivel comparado con los colaboradores cuya edad se encontrara en los rangos restantes analizados. Efectivamente los resultados comprueban dicho planteamiento al ser los colaboradores entre 31 y 40 años, quienes poseen un índice de competencias emocionales de 14,65 puntos, seguido por quienes se encuentran entre los 20 y 30 años de edad. Por lo tanto es aceptada la hipótesis.

Aunque la población objeto de estudio fue clasificada en tres rangos de edad, todos tres se destacan en diferente proporción en las mismas variables analizadas, es decir, son un grupo de personas automotivadas, con capacidad para disfrutar logros y relacionarse con otros, competitivas, cuyo compromiso con su desempeño laboral es importante y además gozan de una buena salud. La frustración, como se ha visto en las anteriores clasificaciones, sigue siendo el efecto emocional negativo más representativo entre todas las personas.

**Gráfico 11. Puntuaciones medias por dimensiones según la edad de los colaboradores**



Como se observa en el Gráfico N°11, el análisis por dimensiones es congruente con el resultado del Índice de Competencias Emocionales, es decir, el grupo poblacional entre 31 y 40 años posee el mayor puntaje en competencias emocionales con relación a otros, con relación a uno mismo y en los efectos emocionales positivos, y posee el más bajo en los efectos emocionales negativos.

La madurez es un factor fundamental en cualquier proceso que se maneje. Las personas mayores habitualmente tienen la vida organizada. El enfoque para trabajar es mayor dado que la gran mayoría son casados y tienen hijos. Al tener razones para trabajar, las emociones negativas no tienen cabida. El objetivo es claro y la manera de lograrlo está en cada uno.

### 9.5. Diferencias Significativas.

A continuación, se presenta una serie de tablas más detalladas para cada una de las categorías analizadas, donde se pudo identificar a través de la herramienta estadística empleada en el

proyecto, si existen diferencias significativas entre las variables que conforman la inteligencia emocional.

En el presente análisis se hizo uso de la Prueba Estadística de Levene, para la igualdad de varianzas que nos indica si se puede o no suponer varianzas iguales. Así, si la probabilidad asociada al estadístico Levene es de un nivel de significancia es  $>0.05$ , se suponen varianzas iguales, pero si es  $<0.05$  se suponen varianzas distintas. En esta prueba se incluye el Análisis de Varianza (ANOVA) para más de dos grupos y la Prueba T para comparar medias de dos grupos poblacionales.

#### 9.5.1. Según el Estrato Socioeconómico.

Para el análisis de esta categoría se empleó el Análisis de Varianza – ANOVA, dado que se presentan más de dos grupos.

**Tabla 10. Análisis de Varianza - Estrato Socioeconómico**

Variables		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	P. Sig.
Comprensión Emocional de Otros	Entre grupos	5,190	3	1,730	1,742	,164
	Dentro de grupos	85,382	86	,993		
	Total	90,572	89			
Empatía Emocional	Entre grupos	,719	3	,240	,218	,884
	Dentro de grupos	94,437	86	1,098		
	Total	95,156	89			
Expresión Emocional	Entre grupos	1,761	3	,587	,403	,752
	Dentro de grupos	125,425	86	1,458		
	Total	127,187	89			
Automotivación	Entre grupos	3,174	3	1,058	1,465	,230
	Dentro de grupos	62,106	86	,722		
	Total	65,281	89			
Capacidad para disfrutar logros	Entre grupos	1,612	3	,537	,524	,667

	Dentro de grupos	88,084	86	1,024		
	Total	89,695	89			
Capacidad de relacionarse	Entre grupos	,123	3	,041	,024	,995
	Dentro de grupos	149,957	86	1,744		
	Total	150,081	89			
Compresión Emocional de Sí mismo	Entre grupos	,845	3	,282	,300	,825
	Dentro de grupos	80,642	86	,938		
	Total	81,487	89			
Manejo del sentido del humor	Entre grupos	6,815	3	2,272	2,478	,067
	Dentro de grupos	78,830	86	,917		
	Total	85,645	89			
Asertividad emocional	Entre grupos	4,435	3	1,478	1,053	,373
	Dentro de grupos	120,746	86	1,404		
	Total	125,181	89			
Autocontrol emocional	Entre grupos	4,727	3	1,576	1,357	,261
	Dentro de grupos	99,873	86	1,161		
	Total	104,600	89			
Presiones emocionales	Entre grupos	1,437	3	,479	,213	,887
	Dentro de grupos	193,285	86	2,247		
	Total	194,722	89			
Uso legal de medicamentos	Entre grupos	4,371	3	1,457	,587	,625
	Dentro de grupos	213,354	86	2,481		
	Total	217,725	89			
Frustración	Entre grupos	9,832	3	3,277	1,661	,182
	Dentro de grupos	169,724	86	1,974		
	Total	179,556	89			
Somatización emocional	Entre grupos	4,854	3	1,618	,578	,631
	Dentro de grupos	240,841	86	2,800		
	Total	245,695	89			
Competitividad	Entre grupos	6,014	3	2,005	2,168	,098
	Dentro de grupos	79,511	86	,925		
	Total	85,525	89			
Desempeño Laboral	Entre grupos	1,305	3	,435	,614	,608
	Dentro de grupos	60,970	86	,709		

	Total	62,275	89			
Salud en General	Entre grupos	3,907	3	1,302	1,153	,332
	Dentro de grupos	97,099	86	1,129		
	Total	101,006	89			

Fuente: Elaboración Propia

En el análisis del valor de P. Sig. menor a 0.05 a fin de encontrar las diferencias significativas, en todos los valores de las variables fue mayor, por lo tanto, no hay diferencias significativas.

La tabla refleja lo que evidenció el análisis por estrato socioeconómico. No es relevante para ninguna de las variables analizadas, que el lugar donde se viva sea un factor determinante para el manejo de las emociones positiva o negativamente.

#### 9.5.2. De acuerdo al Nivel de Formación.

Para explicar un poco el Análisis de Varianza, la hipótesis nula de la que se parte es que la media de la variable estudiada es la misma en los diferentes grupos, opuesta a la hipótesis alternativa de que al menos dos medias difieren de forma significativa.

**Tabla 11. Análisis de Varianza - Nivel de Formación**

Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	P. Sig.
Competencias emocionales en relación a otros	Entre grupos	1,701	5	,340	,376	,864
	Dentro de grupos	75,982	84	,905		
	Total	77,683	89			
CE en relación a uno mismo	Entre grupos	2,029	5	,406	,541	,745
	Dentro de grupos	63,049	84	,751		
	Total	65,078	89			
Efectos emocionales negativos	Entre grupos	21,996	5	4,399	2,647	<b>.028</b>
	Dentro de grupos	139,581	84	1,662		
	Total	161,578	89			
Efectos emocionales Positivos	Entre grupos	4,055	5	,811	1,279	,281
	Dentro de grupos	53,270	84	,634		



	Total	57,326	89			
Índice de competencias emocionales	Entre grupos	47,768	5	9,554	1,215	,309
	Dentro de grupos	660,271	84	7,860		
	Total	708,039	89			

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°10 se evidencia un valor inferior a 0.05 en los efectos emocionales negativos (0.028), por lo cual se expone a continuación, de una forma más detallada, las variables donde existen diferencias significativas.

**Tabla 12. Comparaciones Múltiples - Nivel de Formación**

Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	P. Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Presiones emocionales	Básica Primaria	Bachiller	-,27778	1,03215	1,000	-3,2881	2,7325
		Técnico	,68750	1,12320	,990	-2,5884	3,9634
		Tecnólogo	-1,33333	1,06950	,812	-4,4526	1,7859
		Profesional	-,09000	1,04403	1,000	-3,1350	2,9550
		Especialista	-,18750	1,23040	1,000	-3,7760	3,4010
	Bachiller	Básica Primaria	,27778	1,03215	1,000	-2,7325	3,2881
		Técnico	,96528	,55533	,511	-,6544	2,5849
		Tecnólogo	-1,05556	,43662	,162	-2,3290	,2179
		Profesional	,18778	,36988	,996	-,8910	1,2665
		Especialista	,09028	,74880	1,000	-2,0936	2,2742
	Técnico	Básica Primaria	-,68750	1,12320	,990	-3,9634	2,5884
		Bachiller	-,96528	,55533	,511	-2,5849	,6544
		Tecnólogo	-2,02083*	,62200	<b>,020</b>	-3,8349	-,2067
		Profesional	-,77750	,57711	,758	-2,4607	,9057
		Especialista	-,87500	,87003	,915	-3,4125	1,6625
	Tecnólogo	Básica Primaria	1,33333	1,06950	,812	-1,7859	4,4526
		Bachiller	1,05556	,43662	,162	-,2179	2,3290
		Técnico	2,02083*	,62200	<b>,020</b>	,2067	3,8349
		Profesional	1,24333	,46401	,090	-,1100	2,5967
		Especialista	1,14583	,79950	,707	-1,1859	3,4776
	Profesional	Básica Primaria	,09000	1,04403	1,000	-2,9550	3,1350
		Bachiller	-,18778	,36988	,996	-1,2665	,8910
		Técnico	,77750	,57711	,758	-,9057	2,4607
		Tecnólogo	-1,24333	,46401	,090	-2,5967	,1100
		Especialista	-,09750	,76510	1,000	-2,3289	2,1339

	Especialista	Básica Primaria	,18750	1,23040	1,000	-3,4010	3,7760
		Bachiller	-,09028	,74880	1,000	-2,2742	2,0936
		Técnico	,87500	,87003	,915	-1,6625	3,4125
		Tecnólogo	-1,14583	,79950	,707	-3,4776	1,1859
		Profesional	,09750	,76510	1,000	-2,1339	2,3289
Uso legal de medicamentos	Básica Primaria	Bachiller	-,82639	1,10090	,975	-4,0372	2,3844
		Técnico	-,28125	1,19802	1,000	-3,7753	3,2128
		Tecnólogo	-1,75000	1,14074	,643	-5,0770	1,5770
		Profesional	-,27000	1,11358	1,000	-3,5178	2,9778
		Especialista	-,25000	1,31236	1,000	-4,0776	3,5776
	Bachiller	Básica Primaria	,82639	1,10090	,975	-2,3844	4,0372
		Técnico	,54514	,59232	,940	-1,1824	2,2727
		Tecnólogo	-,92361	,46571	,361	-2,2819	,4346
		Profesional	,55639	,39452	,721	-,5942	1,7070
		Especialista	,57639	,79868	,979	-1,7530	2,9058
	Técnico	Básica Primaria	,28125	1,19802	1,000	-3,2128	3,7753
		Bachiller	-,54514	,59232	,940	-2,2727	1,1824
		Tecnólogo	-1,46875	,66343	,242	-3,4037	,4662
		Profesional	,01125	,61555	1,000	-1,7840	1,8065
		Especialista	,03125	,92798	1,000	-2,6752	2,7377
	Tecnólogo	Básica Primaria	1,75000	1,14074	,643	-1,5770	5,0770
		Bachiller	,92361	,46571	,361	-,4346	2,2819
		Técnico	1,46875	,66343	,242	-,4662	3,4037
		Profesional	1,48000*	,49492	<b>,041</b>	,0365	2,9235
		Especialista	1,50000	,85276	,498	-,9871	3,9871
	Profesional	Básica Primaria	,27000	1,11358	1,000	-2,9778	3,5178
		Bachiller	-,55639	,39452	,721	-1,7070	,5942
		Técnico	-,01125	,61555	1,000	-1,8065	1,7840
		Tecnólogo	-1,48000*	,49492	<b>,041</b>	-2,9235	-,0365
		Especialista	,02000	,81606	1,000	-2,3601	2,4001
	Especialista	Básica Primaria	,25000	1,31236	1,000	-3,5776	4,0776
		Bachiller	-,57639	,79868	,979	-2,9058	1,7530
		Técnico	-,03125	,92798	1,000	-2,7377	2,6752
		Tecnólogo	-1,50000	,85276	,498	-3,9871	,9871
		Profesional	-,02000	,81606	1,000	-2,4001	2,3601

\*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: Elaboración Propia

En la variable de Presiones Emocionales, se presenta una diferencia significativa entre los Técnicos y los Tecnólogos de la empresa. El grupo de Tecnólogos tiene una puntuación media

más alta que los Técnicos, lo que se explica en gran medida por el nivel de responsabilidad que maneja cada uno.

Italcol es una empresa consciente del desarrollo dentro de la compañía, por lo que valora muchísimo el nivel educativo. Entre más alto sea el nivel de educación, mayor es la responsabilidad adquirida. De ahí que los resultados sean tan contundentes en esta variable.

Por otra parte, al revisar el Uso Legal de Medicamentos se encuentra una diferencia significativa entre los Tecnólogos y los Profesionales, teniendo una puntuación más elevada los primeros. Si bien el resultado es notorio, las posibles razones no lo son tanto. El uso de medicamentos se convierte en la ruta de escape de las personas con baja resistencia a la frustración, pero no se advierte una razón válida para que esto sea posible.

### 9.5.3. Según las Áreas de la Empresa.

La tabla N°12 muestra que no se presentan diferencias significativas entre los colaboradores que pertenecen a las diversas áreas de la empresa. Sin embargo, la población objeto de estudio planteada en los objetivos del trabajo, son específicamente quienes pertenecen a las áreas de Almacén y Producción, las cuales se analizan posteriormente.

**Tabla 13. Comparaciones Múltiples - Áreas de la Empresa**

Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	P. Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Competencias emocionales en relación a otros	Administración	Almacén	,10317	,38143	1,000	-1,0093	1,2156
		Mantenimiento	-,05556	,43031	1,000	-1,3106	1,1995
		Producción	-,03175	,36684	1,000	-1,1017	1,0382
		Calidad y/o Ambiental	,09028	,57531	1,000	-1,5876	1,7682

	Almacén	Ventas	-,15359	,39466	,999	-1,3046	,9974
		Administración	-,10317	,38143	1,000	-1,2156	1,0093
		Mantenimiento	-,15873	,35633	,998	-1,1980	,8805
		Producción	-,13492	,27637	,996	-,9410	,6711
		Calidad y/o Ambiental	-,01290	,52229	1,000	-1,5362	1,5104
	Mantenimiento	Ventas	-,25677	,31235	,963	-1,1677	,6542
		Administración	,05556	,43031	1,000	-1,1995	1,3106
		Almacén	,15873	,35633	,998	-,8805	1,1980
		Producción	,02381	,34067	1,000	-,9698	1,0174
		Calidad y/o Ambiental	,14583	,55899	1,000	-1,4845	1,7761
	Producción	Ventas	-,09804	,37046	1,000	-1,1785	,9824
		Administración	,03175	,36684	1,000	-1,0382	1,1017
		Almacén	,13492	,27637	,996	-,6711	,9410
		Mantenimiento	-,02381	,34067	1,000	-1,0174	,9698
		Calidad y/o Ambiental	,12202	,51174	1,000	-1,3705	1,6145
	Calidad y/o Ambiental	Ventas	-,12185	,29436	,998	-,9804	,7367
		Administración	-,09028	,57531	1,000	-1,7682	1,5876
		Almacén	,01290	,52229	1,000	-1,5104	1,5362
		Mantenimiento	-,14583	,55899	1,000	-1,7761	1,4845
		Producción	-,12202	,51174	1,000	-1,6145	1,3705
	Ventas	Ventas	-,24387	,53203	,997	-1,7956	1,3078
		Administración	,15359	,39466	,999	-,9974	1,3046
		Almacén	,25677	,31235	,963	-,6542	1,1677
		Mantenimiento	,09804	,37046	1,000	-,9824	1,1785
		Producción	,12185	,29436	,998	-,7367	,9804
CE en relación a uno mismo	Administración	Calidad y/o Ambiental	,24387	,53203	,997	-1,3078	1,7956
		Ventas	-,26531	,34765	,973	-1,2792	,7486
		Mantenimiento	,02165	,39220	1,000	-1,1222	1,1655
		Producción	-,05442	,33436	1,000	-1,0296	,9207
		Calidad y/o Ambiental	-,17560	,52436	,999	-1,7049	1,3537
	Almacén	Ventas	-,22759	,35971	,988	-1,2767	,8215
		Administración	,26531	,34765	,973	-,7486	1,2792
		Mantenimiento	,28695	,32477	,949	-,6603	1,2342
		Producción	,21088	,25190	,960	-,5238	,9455
		Calidad y/o Ambiental	,08971	,47604	1,000	-1,2987	1,4781
	Mantenimiento	Ventas	,03772	,28469	1,000	-,7926	,8680
		Administración	-,02165	,39220	1,000	-1,1655	1,1222
		Almacén	-,28695	,32477	,949	-1,2342	,6603
		Producción	-,07607	,31050	1,000	-,9817	,8295
		Calidad y/o Ambiental	-,19724	,50948	,999	-1,6832	1,2887
	Producción	Ventas	-,24924	,33765	,977	-1,2340	,7355
		Administración	,05442	,33436	1,000	-,9207	1,0296
		Almacén	-,21088	,25190	,960	-,9455	,5238
		Mantenimiento	,07607	,31050	1,000	-,8295	,9817

		Calidad y/o Ambiental	-,12117	,46642	1,000	-1,4815	1,2392
		Ventas	-,17317	,26830	,987	-,9557	,6093
	Calidad y/o Ambiental	Administración	,17560	,52436	,999	-1,3537	1,7049
		Almacén	-,08971	,47604	1,000	-1,4781	1,2987
		Mantenimiento	,19724	,50948	,999	-1,2887	1,6832
		Producción	,12117	,46642	1,000	-1,2392	1,4815
		Ventas	-,05200	,48492	1,000	-1,4663	1,3623
	Ventas	Administración	,22759	,35971	,988	-,8215	1,2767
		Almacén	-,03772	,28469	1,000	-,8680	,7926
		Mantenimiento	,24924	,33765	,977	-,7355	1,2340
		Producción	,17317	,26830	,987	-,6093	,9557
		Calidad y/o Ambiental	,05200	,48492	1,000	-1,3623	1,4663
Efectos emocionales negativos	Administración	Almacén	,24802	,54604	,997	-1,3445	1,8406
		Mantenimiento	,00694	,61601	1,000	-1,7897	1,8036
		Producción	-,14707	,52516	1,000	-1,6787	1,3846
		Calidad y/o Ambiental	,71007	,82359	,954	-1,6920	3,1121
		Ventas	,13930	,56498	1,000	-1,5085	1,7871
	Almacén	Administración	-,24802	,54604	,997	-1,8406	1,3445
		Mantenimiento	-,24107	,51011	,997	-1,7288	1,2467
		Producción	-,39509	,39564	,917	-1,5490	,7588
		Calidad y/o Ambiental	,46205	,74769	,989	-1,7186	2,6427
		Ventas	-,10872	,44715	1,000	-1,4128	1,1954
	Mantenimiento	Administración	-,00694	,61601	1,000	-1,8036	1,7897
		Almacén	,24107	,51011	,997	-1,2467	1,7288
		Producción	-,15402	,48770	1,000	-1,5764	1,2684
		Calidad y/o Ambiental	,70313	,80023	,951	-1,6308	3,0370
		Ventas	,13235	,53034	1,000	-1,4144	1,6791
	Producción	Administración	,14707	,52516	1,000	-1,3846	1,6787
		Almacén	,39509	,39564	,917	-,7588	1,5490
		Mantenimiento	,15402	,48770	1,000	-1,2684	1,5764
		Calidad y/o Ambiental	,85714	,73259	,850	-1,2795	2,9938
		Ventas	,28637	,42140	,984	-,9427	1,5154
	Calidad y/o Ambiental	Administración	-,71007	,82359	,954	-3,1121	1,6920
		Almacén	-,46205	,74769	,989	-2,6427	1,7186
		Mantenimiento	-,70313	,80023	,951	-3,0370	1,6308
		Producción	-,85714	,73259	,850	-2,9938	1,2795
		Ventas	-,57077	,76164	,975	-2,7921	1,6506
	Ventas	Administración	-,13930	,56498	1,000	-1,7871	1,5085
		Almacén	,10872	,44715	1,000	-1,1954	1,4128
		Mantenimiento	-,13235	,53034	1,000	-1,6791	1,4144
		Producción	-,28637	,42140	,984	-1,5154	,9427
		Calidad y/o Ambiental	,57077	,76164	,975	-1,6506	2,7921
Efectos emocionales Positivos	Administración	Almacén	-,24074	,32446	,976	-1,1870	,7055
		Mantenimiento	,10774	,36604	1,000	-,9598	1,1753
		Producción	-,22884	,31205	,977	-1,1389	,6813

		Calidad y/o Ambiental	-,32407	,48938	,986	-1,7514	1,1032
		Ventas	-,28486	,33571	,957	-1,2640	,6943
	Almacén	Administración	,24074	,32446	,976	-,7055	1,1870
		Mantenimiento	,34848	,30311	,859	-,5355	1,2325
		Producción	,01190	,23509	1,000	-,6737	,6976
		Calidad y/o Ambiental	-,08333	,44428	1,000	-1,3791	1,2124
		Ventas	-,04412	,26569	1,000	-,8190	,7308
	Mantenimiento	Administración	-,10774	,36604	1,000	-1,1753	,9598
		Almacén	-,34848	,30311	,859	-1,2325	,5355
		Producción	-,33658	,28979	,854	-1,1818	,5086
		Calidad y/o Ambiental	-,43182	,47549	,943	-1,8186	,9550
		Ventas	-,39260	,31513	,813	-1,3117	,5265
	Producción	Administración	,22884	,31205	,977	-,6813	1,1389
		Almacén	-,01190	,23509	1,000	-,6976	,6737
		Mantenimiento	,33658	,28979	,854	-,5086	1,1818
		Calidad y/o Ambiental	-,09524	,43530	1,000	-1,3648	1,1743
		Ventas	-,05602	,25040	1,000	-,7863	,6743
	Calidad y/o Ambiental	Administración	,32407	,48938	,986	-1,1032	1,7514
		Almacén	,08333	,44428	1,000	-1,2124	1,3791
		Mantenimiento	,43182	,47549	,943	-,9550	1,8186
		Producción	,09524	,43530	1,000	-1,1743	1,3648
		Ventas	,03922	,45256	1,000	-1,2807	1,3591
	Ventas	Administración	,28486	,33571	,957	-,6943	1,2640
		Almacén	,04412	,26569	1,000	-,7308	,8190
		Mantenimiento	,39260	,31513	,813	-,5265	1,3117
		Producción	,05602	,25040	1,000	-,6743	,7863
		Calidad y/o Ambiental	-,03922	,45256	1,000	-1,3591	1,2807
Índice de competencias emocionales	Administración	Almacén	-,65089	1,14724	,993	-3,9969	2,6951
		Mantenimiento	,06689	1,29426	1,000	-3,7079	3,8417
		Producción	-,16793	1,10338	1,000	-3,3860	3,0501
		Calidad y/o Ambiental	-1,11946	1,73039	,987	-6,1662	3,9273
		Ventas	-,80534	1,18704	,984	-4,2674	2,6567
	Almacén	Administración	,65089	1,14724	,993	-2,6951	3,9969
		Mantenimiento	,71778	1,07175	,985	-2,4080	3,8436
		Producción	,48296	,83125	,992	-1,9414	2,9073
		Calidad y/o Ambiental	-,46857	1,57092	1,000	-5,0502	4,1131
		Ventas	-,15445	,93947	1,000	-2,8944	2,5855
	Mantenimiento	Administración	-,06689	1,29426	1,000	-3,8417	3,7079
		Almacén	-,71778	1,07175	,985	-3,8436	2,4080
		Producción	-,23482	1,02466	1,000	-3,2233	2,7537
		Calidad y/o Ambiental	-1,18635	1,68129	,981	-6,0899	3,7172
		Ventas	-,87223	1,11425	,970	-4,1220	2,3775
	Producción	Administración	,16793	1,10338	1,000	-3,0501	3,3860
		Almacén	-,48296	,83125	,992	-2,9073	1,9414

	Mantenimiento	,23482	1,02466	1,000	-2,7537	3,2233
	Calidad y/o Ambiental	-,95153	1,53918	,989	-5,4406	3,5376
	Ventas	-,63741	,88537	,979	-3,2196	1,9448
Calidad y/o Ambiental	Administración	1,11946	1,73039	,987	-3,9273	6,1662
	Almacén	,46857	1,57092	1,000	-4,1131	5,0502
	Mantenimiento	1,18635	1,68129	,981	-3,7172	6,0899
	Producción	,95153	1,53918	,989	-3,5376	5,4406
	Ventas	,31412	1,60022	1,000	-4,3530	4,9812
Ventas	Administración	,80534	1,18704	,984	-2,6567	4,2674
	Almacén	,15445	,93947	1,000	-2,5855	2,8944
	Mantenimiento	,87223	1,11425	,970	-2,3775	4,1220
	Producción	,63741	,88537	,979	-1,9448	3,2196
	Calidad y/o Ambiental	-,31412	1,60022	1,000	-4,9812	4,3530

Fuente: Elaboración Propia

### 9.5.3.1. Áreas de Producción y Almacén.

En el análisis de estos dos grupos poblacionales, se empleó la Prueba T para determinar si hay diferencias significativas entre las puntuaciones medias de las Áreas de Almacén y Producción.

**Tabla 14. Prueba T - Áreas de Almacén y Producción**

Dimensiones		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	P. Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Competencias emocionales en relación a otros	Se asumen varianzas iguales	,022	,883	,466	47	,644	,13492	,28981	-,44811	,71795
	No se asumen varianzas iguales			,472	45,080	,639	,13492	,28610	-,44129	,71113
CE en relación a uno mismo	Se asumen varianzas iguales	4,253	<b>,045</b>	-,910	47	,367	-,21088	,23169	-,67698	,25521
	No se asumen varianzas iguales			-,963	46,413	,340	-,21088	,21892	-,65144	,22967

Efectos emocionales negativos	Se asumen varianzas iguales	1,556	,218	1,078	47	,286	,39509	,36640	-,34201	1,13219
	No se asumen varianzas iguales			1,109	46,542	,273	,39509	,35627	-,32181	1,11199
Efectos emocionales Positivos	Se asumen varianzas iguales	,511	,478	-,060	47	,953	-,01190	,19978	-,41381	,39000
	No se asumen varianzas iguales			-,059	40,460	,954	-,01190	,20300	-,42204	,39823
Índice de competencias emocionales	Se asumen varianzas iguales	,376	,543	-,603	47	,550	-,48296	,80148	2,09532	1,12941
	No se asumen varianzas iguales			-,614	45,782	,542	-,48296	,78634	2,06598	1,10006

Fuente: Elaboración Propia

Se presenta una diferencia significativa en alguna de las variables que se ubican en la dimensión de Competencias Emocionales en Relación a Uno Mismo, dado que el valor P. Sig. Arrojado en ella fue de 0.045. A continuación, se expone dicha variable y en qué grupo poblacional se presentó la diferencia.

**Tabla 15. Muestras Independientes - Almacén y Producción**

Variables		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	P. Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Asertividad emocional	Se asumen varianzas iguales	4,655	<b>.036</b>	-1,071	47	,290	-,36012	,33628	-1,03663	,31639
	No se asumen varianzas iguales			-1,168	41,871	,249	-,36012	,30827	-,98229	,26205

Fuente: Elaboración Propia

Los colaboradores de Almacén presentaron una puntuación media más alta frente a los de Producción en la variable Asertividad Emocional con un P. Sig. de 0.036. Es decir que, dentro del



manejo de las emociones, el área de Almacén logra nivelar la presión en todos sus procesos. Cuenta con personal idóneo y comprometido, además, la mayoría de sus integrantes tienen un nivel educativo superior, lo que invita a creer, según resultados anteriores, que las competencias emocionales negativas no son influyentes.

#### 9.5.4. De acuerdo al Tiempo de Labor en la Empresa.

**Tabla 16. Análisis de Varianzas - Tiempo de Labor**

Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	P. Sig.
Competencias emocionales en relación a otros	Entre grupos	4,441	3	1,480	1,738	,165
	Dentro de grupos	73,242	86	,852		
	Total	77,683	89			
CE en relación a uno mismo	Entre grupos	2,644	3	,881	1,214	,310
	Dentro de grupos	62,433	86	,726		
	Total	65,078	89			
Efectos emocionales negativos	Entre grupos	2,312	3	,771	,416	,742
	Dentro de grupos	159,265	86	1,852		
	Total	161,578	89			
Efectos emocionales Positivos	Entre grupos	5,181	3	1,727	2,848	<b><u>,042</u></b>
	Dentro de grupos	52,144	86	,606		
	Total	57,326	89			
Índice de competencias emocionales	Entre grupos	50,248	3	16,749	2,190	,095
	Dentro de grupos	657,791	86	7,649		
	Total	708,039	89			

Fuente: Elaboración Propia

Analizando el perfil emocional de los colaboradores de acuerdo al tiempo de labor en la empresa, se presentan diferencias significativas en los Efectos Emocionales Positivos.

**Tabla 17. Comparaciones Múltiples Según Dimensiones - Tiempo de Labor**

Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	P. Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Efectos emocionales Positivos	Menos de un año	Entre uno y tres años	-,56405*	,20116	<b><u>,031</u></b>	-1,0911	-,0370

	Entre tres y cinco años	-,25670	,23365	,691	-,8689	,3555
	Más de cinco años	-,47893	,26727	,284	-1,1792	,2213
Entre uno y tres años	Menos de un año	,56405*	,20116	<b>.031</b>	,0370	1,0911
	Entre tres y cinco años	,30735	,23075	,545	-,2972	,9119
	Más de cinco años	,08513	,26474	,988	-,6085	,7787
Entre tres y cinco años	Menos de un año	,25670	,23365	,691	-,3555	,8689
	Entre uno y tres años	-,30735	,23075	,545	-,9119	,2972
	Más de cinco años	-,22222	,29019	,870	-,9825	,5381
Más de cinco años	Menos de un año	,47893	,26727	,284	-,2213	1,1792
	Entre uno y tres años	-,08513	,26474	,988	-,7787	,6085
	Entre tres y cinco años	,22222	,29019	,870	-,5381	,9825

\*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N°16 expone que dicha diferencia existe entre las personas que llevan entre uno y tres años y los que llevan menos de un año en la empresa. Por lo cual, en la siguiente tabla, se analiza cuál es exactamente el efecto emocional positivo donde está la diferencia.

**Tabla 18. Comparaciones Múltiples Según Variables - Tiempo de Labor**

Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	P. Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Competitividad	Menos de un año	Entre uno y tres años	-,75806*	,24270	<b>.013</b>	-1,3939	-,1222
		Entre tres y cinco años	-,62500	,28189	,127	-1,3636	,1136
		Más de cinco años	-,60417	,32246	,247	-1,4490	,2407
	Entre uno y tres años	Menos de un año	,75806*	,24270	<b>.013</b>	,1222	1,3939

		Entre tres y cinco años	,13306	,27839	,964	-,5963	,8624
		Más de cinco años	,15390	,31940	,963	-,6829	,9907
	Entre tres y cinco años	Menos de un año	,62500	,28189	,127	-,1136	1,3636
		Entre uno y tres años	-,13306	,27839	,964	-,8624	,5963
		Más de cinco años	,02083	,35011	1,000	-,8964	,9381
	Más de cinco años	Menos de un año	,60417	,32246	,247	-,2407	1,4490
		Entre uno y tres años	-,15390	,31940	,963	-,9907	,6829
		Entre tres y cinco años	-,02083	,35011	1,000	-,9381	,8964

\*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: Elaboración Propia

En la variable Competitividad, el grupo poblacional cuyo tiempo de labor en la empresa es de 1 a 3 años, tiene puntuaciones medias más altas a quienes están en la empresa hace menos de 1 año.

Nuevamente se evidencia que la confianza ganada en un proceso es fundamental para el manejo de la presión y la frustración. El tiempo de labor dentro de la compañía es una variable importante, dado que evidencia lo que se debe hacer para mejorar las competencias dentro de la organización. Un manejo amplio y supervisado de toda la operación debe convertirse en la punta de lanza para el desarrollo de dichas competencias.

#### **9.5.5. Según la Edad.**

En este último análisis, nuevamente se hace uso del ANOVA para identificar diferencias significativas entre los grupos evaluados. Inicialmente, fueron revisados las puntuaciones medias

por dimensiones y no se encontraron diferencias significativas entre los grupos, sin embargo, en las siguientes tablas si se pudo apreciar una de ellas.

**Tabla 19. Análisis de Varianzas - Edad**

Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	P. Sig.
Competencias emocionales en relación a otros	Entre grupos	2,423	2	1,212	1,401	,252
	Dentro de grupos	75,259	87	,865		
	Total	77,683	89			
CE en relación a uno mismo	Entre grupos	1,144	2	,572	,778	,462
	Dentro de grupos	63,934	87	,735		
	Total	65,078	89			
Efectos emocionales negativos	Entre grupos	,276	2	,138	,075	,928
	Dentro de grupos	161,302	87	1,854		
	Total	161,578	89			
Efectos emocionales Positivos	Entre grupos	1,488	2	,744	1,159	,319
	Dentro de grupos	55,838	87	,642		
	Total	57,326	89			
Índice de competencias emocionales	Entre grupos	15,105	2	7,552	,948	,391
	Dentro de grupos	692,934	87	7,965		
	Total	708,039	89			

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N°19 pone en evidencia una diferencia significativa en los grupos poblacionales frente a la Comprensión Emocional de Otros. Esta variable arrojó un P. Sig. de 0.045.

**Tabla 20. Comparaciones Múltiples - Edad**

Variables		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	P. Sig.
Comprensión Emocional de Otros	Entre grupos	6,246	2	3,123	3,222	<u>,045</u>
	Dentro de grupos	84,326	87	,969		
	Total	90,572	89			
Empatía Emocional	Entre grupos	2,646	2	1,323	1,244	,293
	Dentro de grupos	92,510	87	1,063		
	Total	95,156	89			

Expresión Emocional	Entre grupos	,602	2	,301	,207	,813
	Dentro de grupos	126,584	87	1,455		
	Total	127,187	89			
Automotivación	Entre grupos	1,133	2	,567	,768	,467
	Dentro de grupos	64,148	87	,737		
	Total	65,281	89			
Capacidad para disfrutar logros	Entre grupos	,631	2	,315	,308	,736
	Dentro de grupos	89,064	87	1,024		
	Total	89,695	89			
Capacidad de relacionarse	Entre grupos	,268	2	,134	,078	,925
	Dentro de grupos	149,813	87	1,722		
	Total	150,081	89			
Compresión Emocional de Sí mismo	Entre grupos	1,645	2	,822	,896	,412
	Dentro de grupos	79,842	87	,918		
	Total	81,487	89			
Manejo del sentido del humor	Entre grupos	4,093	2	2,046	2,183	,119
	Dentro de grupos	81,552	87	,937		
	Total	85,645	89			
Asertividad emocional	Entre grupos	,546	2	,273	,190	,827
	Dentro de grupos	124,636	87	1,433		
	Total	125,181	89			
Autocontrol emocional	Entre grupos	2,620	2	1,310	1,117	,332
	Dentro de grupos	101,980	87	1,172		
	Total	104,600	89			
Presiones emocionales	Entre grupos	,435	2	,218	,097	,907
	Dentro de grupos	194,287	87	2,233		
	Total	194,722	89			
Uso legal de medicamentos	Entre grupos	,698	2	,349	,140	,870
	Dentro de grupos	217,027	87	2,495		
	Total	217,725	89			
Frustración	Entre grupos	,818	2	,409	,199	,820
	Dentro de grupos	178,739	87	2,054		
	Total	179,556	89			
Somatización emocional	Entre grupos	1,388	2	,694	,247	,782
	Dentro de grupos	244,307	87	2,808		
	Total	245,695	89			
Competitividad	Entre grupos	4,523	2	2,262	2,429	,094
	Dentro de grupos	81,002	87	,931		
	Total	85,525	89			

Desempeño Laboral	Entre grupos	,881	2	,440	,624	,538
	Dentro de grupos	61,394	87	,706		
	Total	62,275	89			
Salud en General	Entre grupos	,446	2	,223	,193	,825
	Dentro de grupos	100,560	87	1,156		
	Total	101,006	89			

Fuente: Elaboración Propia

Pero es en la tabla N°20 donde finalmente se puede apreciar entre cuáles de los grupos analizados, se presentó esa diferencia. Los colaboradores de la empresa que se encuentran en una edad entre 31 y 40 años obtuvieron puntuaciones medias más altas frente a quienes se ubican en un edad de más de 40 años. Entre otras cosas, la presión que se genera en personas de más de 40 años viene supeditada por la salud y calidad de vida del personal.

**Tabla 21. Comparaciones Múltiples Según Variable - Edad**

Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	P. Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Comprensión Emocional de Otros	Entre 20 y 30 años	Entre 31 y 40 años	-,20892	,22169	,615	-,7375	,3197
		Más de 40 años	,64634	,33430	,135	-,1508	1,4435
	Entre 31 y 40 años	Entre 20 y 30 años	,20892	,22169	,615	-,3197	,7375
		Más de 40 años	,85526*	,33708	<b>.034</b>	,0515	1,6590
	Más de 40 años	Entre 20 y 30 años	-,64634	,33430	,135	-1,4435	,1508
		Entre 31 y 40 años	-,85526*	,33708	<b>.034</b>	-1,6590	-,0515

\*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: Elaboración Propia

### 9.6. Clasificación de cada trabajador.

A continuación, se relaciona el Índice de Competencias Emocionales de cada uno de los colaboradores, que para efectos de la presentación de este trabajo fueron identificados por números. Estos se encuentran ubicados desde la persona que obtuvo mayor puntuación hasta quien obtuvo la puntuación más baja. Los colaboradores número 70, 29, 32, 3 y 87 obtuvieron un ICE que se ubica entre 18,13 y 19,92. Caso contrario ocurre con los colaboradores número 38, 33, 35, 89 y 5, cuya puntuación se encuentra entre 1,15 y 9,93.

**Tabla 22. Índice de Competencias Emocionales de cada colaborador**

COLABORADOR	ICE	COLABORADOR	ICE	COLABORADOR	ICE
N°70	19,92	N°79	15,77	N°81	13,60
N°29	19,26	N°43	15,76	N°31	13,35
N°32	18,89	N°2	15,72	N°8	13,26
N°3	18,46	N°27	15,71	N°49	13,25
N°87	18,13	N°74	15,66	N°18	13,21
N°47	17,93	N°53	15,36	N°45	12,89
N°61	17,88	N°19	15,09	N°46	12,88
N°40	17,88	N°12	14,99	N°90	12,68
N°56	17,70	N°66	14,94	N°44	12,63
N°71	17,59	N°60	14,74	N°58	12,53
N°6	17,41	N°52	14,56	N°86	12,38
N°20	17,38	N°42	14,50	N°77	12,05
N°69	17,23	N°21	14,40	N°9	11,97
N°55	17,17	N°7	14,31	N°59	11,85
N°76	17,13	N°68	14,29	N°64	11,70
N°54	17,02	N°75	14,28	N°16	11,54
N°83	16,79	N°73	14,18	N°13	11,39
N°37	16,59	N°85	14,13	N°39	11,37
N°14	16,21	N°36	14,11	N°63	11,31
N°67	16,20	N°23	14,10	N°82	11,07
N°34	16,20	N°72	14,10	N°78	10,88
N°1	16,16	N°65	14,10	N°22	10,69
N°24	16,03	N°48	14,10	N°51	10,37
N°84	15,99	N°26	14,04	N°50	10,21

<b>N°15</b>	15,96	<b>N°57</b>	13,99	<b>N°17</b>	10,13
<b>N°62</b>	15,94	<b>N°88</b>	13,90	<b>N°38</b>	9,93
<b>N°11</b>	15,94	<b>N°30</b>	13,89	<b>N°33</b>	9,86
<b>N°41</b>	15,89	<b>N°28</b>	13,85	<b>N°35</b>	9,55
<b>N°80</b>	15,84	<b>N°25</b>	13,74	<b>N°89</b>	9,04
<b>N°10</b>	15,80	<b>N°4</b>	13,71	<b>N°5</b>	1,15

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente tabla se analiza de forma más detallada las puntuaciones de estos 10 colaboradores.



**Tabla 23. Puntuación de colaboradores por dimensiones**

COLABORADOR	DIMENSIONES								ICE	
	CE en Relación a Otros	Clasificación	CE en Relación a Uno Mismo	Clasificación	Efectos Emocionales Negativos	Clasificación	Efectos Emocionales Positivos	Clasificación	Índice de Competencias Emocionales	Clasificación
	Media	Percentil	Media	Percentil	Media	Percentil	Media	Percentil	Media	Percentil
N°70	7,00	100,00	7,00	100,00	1,00	10,00	6,92	100,00	19,92	100,00
N°29	6,92	100,00	6,79	100,00	1,44	20,00	7,00	100,00	19,26	100,00
N°32	7,00	100,00	6,43	90,00	1,38	10,00	6,83	90,00	18,89	100,00
N°3	6,58	90,00	6,86	100,00	1,81	30,00	6,83	90,00	18,46	100,00
N°87	6,92	100,00	6,71	100,00	2,50	60,00	7,00	100,00	18,13	100,00
N°38	5,00	40,00	4,93	20,00	4,75	100,00	4,75	10,00	9,93	10,00
N°33	3,75	10,00	4,21	10,00	2,44	50,00	4,33	10,00	9,86	10,00
N°35	4,33	20,00	4,57	10,00	4,44	90,00	5,08	20,00	9,55	10,00
N°89	5,33	50,00	4,25	10,00	5,88	100,00	5,33	20,00	9,04	10,00
N°5	4,17	20,00	1,86	10,00	6,38	100,00	1,50	10,00	1,15	10,00

Fuente: Elaboración Propia

**Puntajes más altos.**

**Trabajador N°70:** Puede decirse que es una persona cuyo nivel de inteligencia emocional es el más óptimo al compararse con sus pares. Al realizar la clasificación, su percentil fue de 100 en todas las dimensiones. Por lo anterior, este colaborador es una persona cuyas competencias emocionales en relación a otros, en relación a uno mismo y efectos emocionales negativos y positivos, se encuentran en total equilibrio.

**Trabajador N°29:** Al igual que la persona anterior, es un colaborador equilibrado emocionalmente. Sin embargo, debe trabajar frente a los efectos emocionales negativos, exactamente en las presiones emocionales que pueda sufrir tanto en su vida personal como laboral.

**Trabajador N°32:** Ocupa el tercer lugar frente a las mejores puntuaciones. No obstante, debe fortalecer su nivel de inteligencia emocional con relación a la asertividad emocional cuya puntuación fue de las más bajas.

**Trabajador N°3:** El puntaje arrojado para este colaborador fue apropiado para cada una de las variables, pero tal como sucede al trabajador N°29, arrojó un puntaje significativo en las presiones emocionales, las cuales hacen parte de los efectos emocionales negativos.

**Trabajador N°87:** Ocupando el quinto lugar dentro de las personas mejor clasificadas, este colaborador debe prestar especial atención a lo que el cuestionario puso en evidencia sobre efectos emocionales negativos, es decir, la frustración y la somatización emocional.

**Puntajes más bajos.**

**Trabajador N°38:** Ocupa el puesto 86 dentro de la tabla de colaboradores jerarquizados, por lo cual debe fortalecerse en aspectos como la comprensión emocional de otros, automotivación,

capacidad para disfrutar logros, comprensión emocional de sí mismo y asertividad emocional. Frente a los efectos emocionales negativos y positivos, obtuvo un puntaje de 4,75, lo que significa que debe reforzar todas las variables que componen estas dos dimensiones.

**Trabajador N°33:** Es una persona con capacidad para relacionarse, maneja adecuadamente las presiones emocionales y la somatización. Por lo demás, arrojó una puntuación significativamente baja, por lo que requiere trabajar más en fortalecer su Inteligencia Emocional.

**Trabajador N°35:** Dos de sus competencias emocionales con relación a otros, arrojaron un buen puntaje, estas son la empatía y la expresión emocional. Lo que lleva a que también sea una persona con capacidad para relacionarse. Además, debe trabajar en mejorar el manejo de los efectos emocionales negativos y positivos que puedan presentarse.

**Trabajador N°89:** Es una persona que comprende emocionalmente a otros, es empático y expresivo emocionalmente, automotivado, se comprende emocionalmente a sí mismo, es asertivo emocionalmente, tiene cierto grado de competitividad y se preocupa por su desempeño laboral. Debe reforzar las competencias emocionales con relación a él mismo y los efectos emocionales negativos puesto que estos últimos arrojaron la máxima puntuación.

**Trabajador N°5:** Su inteligencia emocional se destaca levemente por su empatía y expresión emocional. Por lo demás arrojó una puntuación muy baja en su perfil emocional. Es el colaborador que más debe fortalecerse e identificar cuál pudiese ser el origen que ocasione lo que se puede evidenciar en sus resultados.

## 10. CONCLUSIONES

- Las categorías seleccionadas para clasificar y analizar las variables que componen las competencias emocionales, es decir, el estrato, formación, tiempo de labor, área de la empresa y edad, permitieron analizar el impacto de la Inteligencia Emocional en los colaboradores de la compañía.
- El cuestionario utilizado para definir el perfil de competencias emocionales de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A. es óptimo y arrojó una puntuación media en el Índice de Competencias Emocionales ICE de 14,30. Este resultado permite rechazar la hipótesis planteada y evidenciar que el grupo objeto de estudio, se compone de personas equilibradas, sanas, integrales, preocupadas por su desempeño laboral y con capacidad de automotivarse. Igualmente son altamente competitivos, lo que le brinda satisfacción cuando los logros son positivos disfrutando plenamente de ellos.
- Se evidenció que los colaboradores de Italcol anteponen sus competencias emocionales con relación a uno mismo sobre las competencias emocionales con relación a otros, lo que permite aceptar la hipótesis planteada inicialmente.
- Fueron comparadas las variables que conforman las competencias emocionales según el estrato socioeconómico al que pertenecen. Encontrándose que la mejor puntuación media del Índice de Competencias Emocionales ICE, lo posee el grupo poblacional que se ubica en un estrato dos. Esto rechaza la hipótesis planteada inicialmente para esta categoría.

- De acuerdo al nivel de formación, se estableció que la mejor puntuación media sobre el nivel emocional fue obtenida por los empleados del nivel técnico. Rechazando así, la hipótesis diseñada al inicio frente a los niveles de formación en los colaboradores.
- El área de la empresa cuya mayor puntuación media en su ICE arrojó fue Calidad y/o Ambiental con un puntaje de 15,02. Por otra parte, al compararse las variables que conforman las competencias emocionales entre las áreas de Almacén y Producción, se acepta la hipótesis planteada para esta categoría, dado que es Almacén quien presentó la ventaja en su nivel emocional frente a Producción.
- Se identificó que quienes llevan un tiempo de labor en la compañía entre uno y tres años son los que mayor Índice de Competencias Emocionales posee, con una puntuación media de 15,03. Esto permite rechazar la hipótesis, puesto que se esperaba que fueran los colaboradores con mayor tiempo de labor en la empresa quienes obtuvieran el puntaje más alto.
- Los resultados analizados permiten aceptar la hipótesis planteada para los grupos poblacionales evaluados por su rango de edad. Lo que se traduce en que son los colaboradores que tienen una edad entre 31 y 40 años, quienes poseen un mayor índice de competencias emocionales (14,65 puntos), seguido por quienes se encuentran entre los 20 y 30 años de edad.
- No se presentaron diferencias significativas en el análisis del valor de P. Sig. menor a 0.05, entre las variables analizadas en los grupos poblacionales por estrato socioeconómico. Lo

que indica que el estrato donde residen las personas no es relevante y no influye en su perfil emocional.

- Sí hay diferencias significativas en las variables que conforman la Inteligencia Emocional de los colaboradores de Itacol de Occidente en cuanto a su nivel de formación, específicamente en las variables de: Presiones Emocionales y Uso Legal de Medicamentos. Donde los tecnólogos en la primera tienen una puntuación media más alta que los técnicos y en la segunda registra ventaja sobre los Profesionales.
- No se presentan diferencias significativas entre los colaboradores que pertenecen a las diversas áreas de la empresa. Sin embargo, al analizar específicamente la población objeto de estudio, es decir, las áreas de Almacén y Producción, si se presenta una diferencia significativa en la Asertividad Emocional de los empleados, siendo el área de Almacén quien lleva la ventaja.
- En el tiempo de labor en la empresa, se presentaron diferencias significativas en la variable Competitividad, el grupo poblacional cuyo tiempo de labor en la empresa es de 1 a 3 años, tiene puntuaciones medias más altas a quienes están en la empresa hace menos de 1 año.
- Al analizar los grupos poblacionales por edad, los colaboradores de la empresa que se encuentran en una edad entre 31 y 40 años obtuvieron puntuaciones medias más altas frente a quienes se ubican en una edad de más de 40 años. Es decir que, en esta categoría también se presentaron diferencias significativas.

- La frustración es el efecto emocional negativo que mayor puntuación media arrojó en el estudio, es decir, 3.74 puntos.
- Una vez revisado los puntajes del Índice de Competencias Emocionales de cada uno de los colaboradores, se puede identificar el puntaje más alto y bajo, siendo estos 19.92 y 1.15 respectivamente.
- El presente trabajo de grado se convierte en herramienta importante para el diseño de estrategias por parte de Itacol de Occidente S.A. que contribuyan al fortalecimiento de la Inteligencia Emocional de sus colaboradores.

## 11. RECOMENDACIONES

- Dentro del Programa de Bienestar Social e Incentivos de la empresa, deben incluirse actividades, estrategias, capacitaciones asociadas a la Inteligencia Emocional que propendan por mejorar las competencias emocionales de cada colaborador.
- Sensibilizar a toda la población objeto de estudio frente a la importancia de fortalecer sus competencias emocionales tanto a nivel personal como laboral.
- Socializar con todo el personal evaluado, los resultados obtenidos en el presente estudio y que puedan ser sujeto de impacto ya sea directa o indirectamente. Hacer entrega de resultados a cada uno de los colaboradores.
- Implementar estrategias para mejorar el puntaje arrojado para las competencias emocionales con relación a otros. Puesto que se considera importantes en el medio en el que se desenvuelven, al ser el lugar de trabajo, donde el trabajo en equipo, la comunicación, empatía y comprensión a otros, se convierten en una constante significativa.
- Aunar esfuerzos para el fortalecimiento de sus colaboradores frente a los efectos emocionales negativos, específicamente con los episodios de frustración y las presiones emocionales directas a la persona.



## 12. BIBLIOGRAFÍA

Bisquerra, R. (2015). *Rafaelbisquerra.com*. Obtenido de:

<http://www.rafaelbisquerra.com/es/biografia/publicaciones/articulos/101-educacionemocional-competencias-basicas-para-vida/208-concepto-emocion.html>

Bisquerra, R. (2015). *Rafaelbisquerra.com*. Obtenido de:

<http://www.rafaelbisquerra.com/es/biografia/publicaciones/articulos/101-educacion-emocional-competencias-basicas-para-vida/211-inteligencia-emocional.html>

Bisquerra, R. (2015). *Rafaelbisquerra.com*. Obtenido de:

<http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/81-competencias-emocionales/100-concepto-competencia-emocional.html>

Carmona, P. Vargas, José G. Rosas, Roberto E. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Sapienza Organizacional, 2(3),53-68. [fecha de Consulta 18 de Mayo de 2020]. ISSN: 2443-4256. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5530/553056601004>

Castillero, O. *¿Qué es el Cociente Intelectual (CI)?* Párr. 6. Recuperado el 17 de mayo de 2020 de: <https://psicologiaymente.com/inteligencia/cociente-intelectual>.

De Souza, L. (2011). *Estudio de las Emociones: Una Perspectiva Transversal*. Fortaleza, Brasil.

Fragoso, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* Recuperado el 17 de mayo de 2020 de:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006)

- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la Mente: La Teoría de las Inteligencias Múltiples*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gardner, H. (1994). *Estructuras De La Mente: La Teoría De Las Inteligencias Múltiples*. México: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara Editores.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós S.A.
- Italcol de Occidente S.A. (2017). *Corporativo*. Recuperado el 17 de mayo de 2020 de: <https://www.italcol.com/italcol-corporativo/>
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *What Is Emotional Intelligence? En Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Nadal, B. (2015). *Las inteligencias múltiples como una estrategia didáctica para atender a la diversidad y aprovechar el potencial de todos los alumnos*. Revista nacional e internacional de educación inclusiva: Universidad de las Islas Baleares.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emocional intelligence, imagination, cognition and personality*.
- Soler, J. Aparicio, L. Díaz, O. Escolano, E. Rodríguez, A. (2016). *Inteligencia Emocional y Bienestar II*. Campus Universitario Villanueva de Gállego: Ediciones Universidad San Jorge.

## 13. ANEXOS

# PRUEBA DE COMPETENCIAS EMOCIONALES - ITALCOL DE OCCIDENTE S.A.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
Facultad de Ciencias Empresariales - Programa de Ingeniería Industrial

**\*Obligatorio**

## INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene como objetivo, identificar el esquema básico de comportamiento de los colaboradores de la empresa Italcol de Occidente S.A. Planta Pereira, con la finalidad de identificar áreas específicas de desarrollo personal.

A continuación se le presentará una serie de afirmaciones orientadas a conocer la forma en la que se percibe a sí mismo. Notará que algunas afirmaciones exploran su relación con los demás, así como su forma de pensar acerca de la gente y usted mismo.

Lo que usted tiene que hacer, es leer cuidadosamente cada afirmación y responder expresando su grado de acuerdo con el planteamiento de cada una basado en la siguiente escala:

- 1: Totalmente en desacuerdo.
- 2: Moderadamente en desacuerdo.
- 3: En desacuerdo.
- 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 5: De acuerdo.
- 6: Moderadamente de acuerdo.
- 7: Totalmente de acuerdo.

Los datos y el detalle de las respuestas serán usados de forma Estrictamente Confidencial. En este instrumento no existen respuestas buenas ni malas. En este sentido, es importante que responda de forma honesta.

Conteste este instrumento cuando esté relajado, libre de interrupciones y concentrado. Trate de no pensar demasiado cada pregunta. Es importante que conteste TODAS las afirmaciones del instrumento. Contestar todas las preguntas le tomará aproximadamente 30 minutos.

**Género \***

☐ Femenino

☐ Masculino

**Edad \***

☐ Menos de 20 años

☐ Entre 20 y 30 años

☐ Entre 31 y 40 años

☐ Más de 40 años

**Estrato Socioeconómico \***

☐ Uno

☐ Dos

☐ Tres

☐ Cuatro

☐ Cinco

**Nombres y Apellidos \***

Tu respuesta

**Nivel Educativo \***

☐ Ninguno

☐ Básica Primaria

☐ Bachiller

☐ Técnico

☐ Tecnología

☐ Profesional

☐ Especialización

☐ Maestría

☐ Doctorado

**Área de la empresa a la que pertenece \***

☐ Administración

☐ Producción

☐ Almacén

☐ Calidad y/o Ambiental

☐ Mantenimiento

☐ Ventas

**Tiempo de labor en la compañía \***

☐ Menos de 1 año

☐ Entre 1 y 3 años

☐ Entre 3 y 5 años

☐ Más de 5 años

**Constantemente siento una gran carga emocional \***

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

**A causa de la intensidad de mis emociones, me dan dolores de cabeza o estómago \***

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

**Tengo estabilidad en mi salud, la mayor parte del tiempo \***

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

Soy una persona efectiva en mi trabajo porque mi desempeño laboral lo comprueba \*

1

2

3

4

5

6

7

Totalmente en desacuerdo☐ ☐☐

Totalmente de acuerdo☐

En mi vida cotidiana puedo ajustarme a diferentes situaciones que ameritan el control de mis impulsos \*

1

2

3

4

5

6

7

Totalmente en desacuerdo☐ ☐☐

Totalmente de acuerdo☐

Creo que he tomado decisiones que me hacen sentir satisfecho \*

1

2

3

4

5

6

7

Totalmente en desacuerdo☐ ☐☐

Totalmente de acuerdo☐

Muestro gran personalidad competitiva para alcanzar mis metas y objetivos \*

1

2

3

4

5

6

7

Totalmente en desacuerdo☐ ☐☐

Totalmente de acuerdo☐

**Muestro cercanía con las personas cuando se encuentran en una situación que les afecta \***

1    2    3    4    5    6    7

Totalmente en desacuerdo    ○    ○    ○    ○    ○    ○    Totalmente de acuerdo

---

**Muestro mis emociones abiertamente sin culpar, herir o descalificar a otros \***

1    2    3    4    5    6    7

Totalmente en desacuerdo    ○    ○    ○    ○    ○    ○    Totalmente de acuerdo

---

**Espreso mucho enojo cuando se presentan situaciones inesperadas y se deja de lado lo planeado \***

1    2    3    4    5    6    7

Totalmente en desacuerdo    ○    ○    ○    ○    ○    ○    Totalmente de acuerdo

---

**Soy comprensivo ante las emociones de los demás \***

1    2    3    4    5    6    7

Totalmente en desacuerdo    ○    ○    ○    ○    ○    ○    Totalmente de acuerdo

**Se reconocer e incentivar mi potencial para alcanzar mis metas \***

1    2    3    4    5    6    7

Totalmente en desacuerdo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente de acuerdo

---

**La exigencias cotidianas me provocan constantemente tensiones emocionales \***

1    2    3    4    5    6    7

Totalmente en desacuerdo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente de acuerdo

---

**Cuando experimento grandes tensiones emocionales, tomo algunos calmantes recetados o recomendados por otras personas \***

1    2    3    4    5    6    7

Totalmente en desacuerdo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente de acuerdo

---

**Mi cuerpo es el de una persona sana \***

1    2    3    4    5    6    7

Totalmente en desacuerdo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente de acuerdo

[illegible]







Suelo experimentar tensión emocional por los problemas que tengo \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

**Enviar**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Tecnológica de Pereira. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

